UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Decanato de Estudios Profesionales

Coordinación de Ingeniería de la Computación

Actualización del módulo Adjuster Assignment del Sistema de Registro de Siniestros *CLAIM CRM*

Por:

Richard Simoes Ferreira

INFORME DE PASANTÍA

Presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar

como requisito parcial para optar al título de

Ingeniero en Computación

Sartenejas, Marzo 2012

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Decanato de Estudios Profesionales

Coordinación de Ingeniería de la Computación

ACTUALIZACIÓN DEL MÓDULO ADJUSTER ASSIGNMENT DEL SISTEMA DE REGISTRO DE SINIESTROS CLAIM CRM

Por:

Richard Simoes Ferreira

Realizado con la asesoría de:

Tutor Académico: Prof. Edumilis Méndez

Tutor Industrial: Ing. Aixa Martínez

INFORME DE PASANTÍA

Presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar

como requisito parcial para optar al título de

Ingeniero en Computación

Sartenejas, Marzo 2012

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Decanato de Estudios Profesionales

Coordinación de Ingeniería de la Computación

ACTUALIZACIÓN DEL MÓDULO ADJUSTER ASSIGNMENT

DEL SISTEMA DE REGISTRO DE SINIESTROS CLAIM CRM

Por:

Richard Simoes Ferreira

Este Proyecto de Pasantía ha sido aprobado por el siguiente jurado examinador:

Edumilis Méndez

Aixa Martínez

Miguel Torrealba

Sartenejas, Marzo 2012

ACTUALIZACIÓN DEL MÓDULO ADJUSTER ASSIGNMENT
DEL SISTEMA DE REGISTRO DE SINIESTROS CLAIM CRM

PROYECTO DE PASANTIA presentado por:
Richard Simoes Ferreira

RESUMEN

El proyecto de pasantía consistió en el diseño e implementación de una solución efectiva que modificara el funcionamiento del módulo Adjuster Assignment perteneciente al sistema CLAIM CRM, implementado por Grupo Lanka para MAPFRE Commerce USA. Este módulo provee una de las funcionalidades más importantes del sistema, ya que garantiza la asignación equitativa de los peritos que realizan los avalúos de los daños reportados por parte de los clientes de la aseguradora. En base a una lista de nuevos requerimientos se modificaron varios factores pertenecientes a los criterios empleados por el sistema durante el proceso de selección de peritos, esto con el principal objetivo de incrementar la equidad de las asignaciones realizadas. Además se agregaron dos (2) nuevos reportes que muestran a los usuarios información relacionada con el proceso de asignación. Los cambios fueron incorporados al sistema haciendo uso de algunas herramientas de desarrollo que forman parte de la plataforma Pivotal CRM sobre la cual está basada la aplicación, como por ejemplo, el Pivotal Toolkit para modificar los objetos de base de datos y el Pivotal Form Designer para realizar los cambios a los formularios (ventanas) del sistema. Además de esto fue necesario incorporar nuevas características a la lógica de negocios, para lo cual empleamos el lenguaje de programación Visual C#, por ser compatible con el producto. Las actividades del proyecto fueron organizadas de acuerdo con la metodología de trabajo de Grupo Lanka, que está basada en MSF (*Microsoft Solutions Framework*) y comprende cinco (5) etapas, de las cuales se ejecutaron tres (3) completamente, debido al alcance contemplado en el plan de trabajo. La actualización del sistema producto de este proyecto de pasantía se encuentra lista para ser entregada al equipo de pruebas del cliente, para luego ser desplegada en el ambiente de producción que se encuentra en su casa matriz, ubicada en Webster, Massachusetts.

PALABRAS CLAVES

Pivotal CRM, Adjuster Assignment, CLAIM CRM, Microsoft, CRM, Grupo Lanka.

Sartenejas, Marzo 2012

AGRADECIMIENTOS

A Andrea: lo conseguimos. Gracias por tu amor, tu confianza y tu apoyo incondicionales.

A mamá y papá: gracias por su amor, por su esfuerzo y por los valores que me han transmitido a través de su ejemplo, sin ustedes esto no habría sido posible.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS xi

INTRODUCCIÓN 1

Declaración del problema 1
Solución propuesta 2
Objetivos 4
Objetivo general 4
Objetivos específicos 4
Alcance del proyecto 4
Estructura del informe 5

CAPÍTULO 1 6

1.1 GRUPO LANKA 6
1.2 Organización 7
1.2 Departamento de Consultoría 7

CAPÍTULO 2 10

2.1 Seguros 10
2.1.1 El seguro y la economía 10
2.1.2 Función del seguro 11
2.1.3 Perito (Adjuster) 11
2.2 Gestión de la relación con los clientes (CRM) 11
2.3 Pivotal CRM 12
2.3.1 Módulos involucrados en el proyecto 13
2.4.2 Definición de un sistema Pivotal CRM 15
2.4.3 Roles de los sistemas Pivotal CRM 16
2.4.4 Despliegue de soluciones Pivotal 17

2.4.5 Arquitectura de un sistema Pivotal CRM 18
2.5 Claim CRM 21

CAPÍTULO 3 23

3.1 MSF 23
3.2 Metodología de trabajo GRUPO LANKA 24
3.2.1 Descubrimiento (Visión) – Preventa 25
3.2.2 Planificación 25
3.2.3 Ejecución 25
3.2.4 Estabilización 25
3.2.5 Implantación 26
3.3 Implementación de la metodología de trabajo en el proyecto de pasantía 26

CAPÍTULO 4 27

4.1 Planificación 27
4.1.1 Pivotal ToolKit 28
4.1.2 Pivotal Form Designer 28
4.1.3 Módulo Adjuster Assignment 29
4.1.4 Documento Visión 34
4.2 Ejecución 36
4.2.1 Revisión de la lógica de selección de peritos 36
4.2.2 Criterios de ordenamiento en el proceso de selección de peritos 37
4.2.3 Etiquetado de Peritos 40
4.2.4 Campo Employee \ Fleet Claim 41
4.2.5 Selección del estado de referencia 43
4.2.6 Prefijos 44
4.2.7 Reportes 46
4.3 Estabilización 49
4.4 Logros Adicionales 50
4.4.1 Metodología para pruebas de regresión 50
4.4.2 Metodología para realizar el seguimiento de campañas de mercadeo en medios digitales 51

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 53

CONSIDERACIONES DE RENDIMIENTO 57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 86

APÉNDICE A – MANUAL DEL USUARIO 52

APÉNDICE B – VIDEO **Error! Bookmark not defined.**

APÉNDICE C – PROPUESTA DE METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE REGRESIÓN **Error! Bookmark not defined.**

APÉNDICE D – PROPUESTA DE METODOLOGÍA PARA REALIZAR SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS EN MEDIOS DIGITALES**Error! Bookmark not defined.**

APÉNDICE E – DOCUMENTO DE CASOS DE USO **Error! Bookmark not defined.**

APÉNDICE F – MATRIZ DE PRUEBAS **Error! Bookmark not defined.**

APÉNDICE G – DOCUMENTO RELEASE NOTES **Error! Bookmark not defined.**

APÉNDICE H – ANÁLISIS DE RENDIMIENTO **Error! Bookmark not defined.**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 – Organigrama Grupo Lanka. [2]…….……....6

Figura 1.2 – Estructura operativa departamento de consultoría. [3]…….....7

Figura 1.3 – Roles y la estructura operativa del departamento de consultoría [3]……8

Figura 2.1 – Pivotal CRM, Módulo Centro de contacto……..12

Figura 2.2 – Módulo de gestión de Incidentes…….13

Figura 2.3 – Definición de un sistema Pivotal [8]……...13

Figura 2.4 – Definición de los roles de los sistemas Pivotal [8]...……..14

Figura 2.5 – Arquitectura sistema Pivotal CRM [8].....16

Figura 2.6 – Interacción entre las capas de Pivotal CRM [8]…….18

Figura 2.7 – Vista del cliente del sistema CLAIM CRM (ambiente de desarrollo)……19

Figura 3.1 – MSF…….21

Figura 4.1 – Pivotal Toolkit…….……25

Figura 4.2 – Pivotal Form Designer……26

Figura 4.3 – Información involucrada en la asignación de Peritos……27

Figura 4.4 – Vista del formulario del cliente del módulo Incidents……28

Figura 4.5 – Vista del formulario del cliente del módulo de asignación de peritos……28

Figura 4.6 – Flujograma Adjuster Assignment……...29

Figura 4.7 – Diseño de la maqueta, formulario de asignación de Peritos……...30

Figura 4.8 – Diseño de la maqueta, formulario de compañía……..31

Figura 4.9 – Diseño de la maqueta, formulario de propiedades del sistema……...31

Figura 4.10 – Vista del formulario del cliente del módulo de Adjuster Assignment…..33

Figura 4.11 – Nuevo contador de asignaciones en el formulario de un perito ..…….34

Figura 4.12 – Configuración del proceso que reinicia el contador de asignaciones…..35

Figura 4.13 – Proceso de reinicio automático del contador de asignaciones totales…...36

Figura 4.14 – Campo "Last Assignment" en el formulario de un perito (Adjuster)…...37

Figura 4.15 – Campo Employee\Fleet en el formulario de Adjuster……..38

Figura 4.16 – Campo Employee\Fleet en el formulario de Adjuster Assignment……..38

Figura 4.17 – Campo estado en el formulario de Adjuster Assignment …….39

Figura 4.18 – Nuevo proceso de selección de estado para la asignación de peritos…...40

Figura 4.19 – Formulario de una Compañía en el sistema CLAIM CRM……..41

Figura 4.20 – Asignación del valor de prefijo utilizado en la selección de peritos…….42

Figura 4.21 – Reporte de Asignaciones para una fecha o rango de fechas específicas...43

Figura 4.22 – Búsqueda de Peritos con el menor número de asignaciones…….43

Figura 4.23 – Reporte de Peritos con el menor número de asignaciones ……..44

Figura 4.24 – Metodología presentada a Grupo Lanka para realizar pruebas de regresión……..46

Figura 4.25 – Metodología para realizar la revisión de campañas de mercadeo en medios digitales……48

LISTA DE ABREVIATURAS

- CRM: Gestión de las relaciones con el cliente. Las siglas en inglés significan: *Customer relationship management*.

- SOW: Declaración de trabajo. Las siglas en inglés significan: *Statement of Work*, representa un conjunto de acuerdos y expectativas que definen un proyecto dentro de la metodología de trabajo de Grupo Lanka.

- CDC Software: Las siglas en inglés significan: *Customer Driven Company Software* y es el fabricante de la plataforma Pivotal CRM.

- MSF: Las siglas en inglés significan: *Microsoft Solutions Framework*, es el nombre de la metodología para llevar a cabo proyectos de software propuesta por Microsoft, sobre la cual se basa la metodología de trabajo de Grupo Lanka.

- ED: Las siglas en inglés significan: *Enterprise Data* y es una de los esquemas de base de datos que son emparejados en la definición de un sistema Pivotal CRM.

- BM: Las siglas en inglés significan: *Business Module* y es uno de los esquemas de base de datos que son emparejados en la definición de un sistema Pivotal CRM.

INTRODUCCIÓN

La sofisticación en el uso de las redes e internet junto con la disminución de los costos asociados al hardware han provocado en la última década el incremento exponencial del caudal de datos disponibles en el mundo. Emprendimientos web exitosos pertenecientes a este período son ejemplos de primera mano de un nuevo modelo económico basado en el conocimiento, donde la información es el facilitador para la creación de nuevos productos y servicios.

Hoy en día grandes empresas, y aquellas que deseen serlo, buscan adaptarse rápidamente a estas condiciones a través de la eficiencia en el uso de sus recursos y de la gestión del conocimiento, factores determinantes para conseguir sus objetivos estratégicos en este contexto global.

Bajo este ámbito los sistemas de información se han convertido en activos cada vez más valiosos para las organizaciones, puesto que permitan analizar este inmenso caudal de datos a través del uso de indicadores en los cuales las empresas sustentan sus decisiones estratégicas de mejora continua para todos sus procesos en cualquier área del negocio.

Uno de los sistemas de información más utilizados con esta intención son los llamados sistemas de gestión de clientes (CRM, por sus siglas en inglés) que permiten automatizar la fuerza de ventas de cualquier organización. Con la adopción de estos sistemas las empresas procuran principalmente acortar los ciclos de ventas de sus productos o servicios.

Declaración del problema

GRUPO LANKA y MAPFRE Commerce mantienen una relación de colaboración en el área de consultoría desde Enero del 2010 con la implementación de un sistema CRM basado en la plataforma de desarrollo de Pivotal. Estas actividades son llevadas en paralelo al desarrollo del sistema corporativo TRONWEB. Debido a esto, las actividades de implantación (*deploy*) de la aplicación CRM se han dividido en dos etapas diferentes: lanzamiento de la aplicación Pivotal

CRM haciendo uso de los sistemas heredados (*legacy)* existentes y, más tarde, su integración con el sistema TRONWEB.

Una vez completada la segunda etapa mencionada anteriormente, MAPFRE Commerce tiene un sistema CRM listo para las funcionalidades asociadas a abrir siniestros y manejar llamadas entrantes y salientes. Adicionalmente, el sistema CRM está integrado a TRONWEB, una aplicación corporativa basada en los estándares de las reglas del negocio usadas en MAPFRE para el resto de países.

La primera liberación de la aplicación CRM, haciendo uso de los sistemas heredados (SOW I), fue llevada a cabo en Septiembre 29 del 2010. A partir de allí las actividades de mantenimiento periódico y mejoras han sido gestionadas a través de contratos de garantía o nuevos acuerdos entre las dos partes, como es el caso de este proyecto.

Actualmente se desean incorporar nuevos cambios al sistema CRM, que han surgido como producto de la experiencia adquirida de parte del cliente luego de incorporar la aplicación a sus procesos de negocio.

Solución propuesta

Específicamente se desea añadir funcionalidades al módulo Adjuster Assignment, a través del cual se asignan los peritos que se encargarán de validar los reportes de siniestro efectuados por los asegurados principalmente a través de los centros de atención telefónica de la compañía.

Para esto el pasante debió colaborar con el Líder de Producto (rol basado en la metodología de trabajo de Grupo Lanka) en el desarrollo de las funcionalidades que permitieron satisfacer los nuevos requerimientos que fueron propuestos por el cliente.

El módulo del sistema Pivotal CRM que debió ser tratado en este proyecto es el denominado Adjuster Assignment, que principalmente le permite al cliente garantizar la asignación equitativa de peritos a cada reporte de siniestro, de acuerdo con las reglas del negocio.

Específicamente los requerimientos por parte del cliente indican que desean alterar los criterios que determinan la selección del perito más adecuado para cada reporte de siniestro recibido por parte de su equipo de atención al asegurado.

El alcance del proyecto de pasantía incluye la entrega de un prototipo 100% funcional del nuevo módulo Adjuster Assignment, por lo que quedó fuera del alcance del mismo su puesta en producción o implantación. La liberación que se indica en la última fase del proyecto sólo contempló documentos y videos de transferencia de conocimiento.

Tomando como base la instancia del sistema Pivotal CRM que se encuentra en funcionamiento en las oficinas del cliente es posible extender la funcionalidad de asignación de peritos a través de la preparación de una actualización de la aplicación para adaptarla de acuerdo con los nuevos requerimientos contemplados por este proyecto. Esta actualización tendría las siguientes características:

- Una nueva lógica para la selección de peritos que sea más eficiente en el uso de los diversos recursos que son empleados por la aplicación utilizando el leguaje de programación visual C#, la plataforma .NET de Microsoft y las librerías provistas por la plataforma Pivotal.
- Nuevos elementos en la interfaz de usuario que permitan ofrecer un marco de referencia sobre la ejecución y el estado actual de algunas de las tareas relacionadas con la asignación de peritos haciendo uso de la herramienta Pivotal Form Designer.
- Extensión de la estructura y diseño de algunos objetos de base de datos que almacenan la información que soporta las decisiones del proceso de asignación de peritos a través de la herramienta Pivotal Toolkit.

Esta capacidad de extensión es una muestra de la principal fortaleza de los sistemas Pivotal CRM como producto. Su diseño está concebido para ofrecer una suite básica de funcionalidades que pueden ser adaptadas a los procesos de negocio de cualquier organización a través del uso de un conjunto de herramientas y librerías basadas en la plataforma de desarrollo de Microsoft.

Objetivos

A continuación se presentan el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto de pasantía.

Objetivo general

El objetivo general del proyecto de pasantía es el de implementar la actualización del módulo Adjuster Assignment del sistema de registros de siniestros Claim CRM, implementado por LANKA para MAPFRE Commerce.

Objetivos específicos

Para cumplir con el objetivo general del proyecto se han propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Comprender herramientas y metodología de desarrollo de la empresa (Grupo LANKA).
- Entender los componentes de la herramienta Pivotal 6.
- Definir los requerimientos funcionales a partir de las mejoras solicitadas por el Cliente (MAPFRE Commerce).
- Diseñar la solución.
- Implementar la solución que cumpla con los nuevos requerimientos identificados.
- Realizar pruebas del sistema.
- Liberar el sistema.

Alcance del proyecto

El alcance del proyecto de pasantía incluye la entrega de un prototipo 100% funcional del nuevo módulo *Adjuster Assignment* por lo que está fuera del alcance del mismo su puesta en producción o implantación. La liberación que se indica en la última fase del proyecto sólo contempla documentos y videos de transferencia de conocimiento.

Estructura del informe

El contenido del presente informe de pasantía se distribuye en cuatro (4) capítulos, en el primero se describe la estructura organizacional de Grupo Lanka, empresa en la cual tuvo lugar el proyecto de pasantía, seguidamente, en el segundo capítulo, son presentados una serie de conceptos que representan los fundamentos teóricos de las actividades realizadas, en el tercer capítulo se muestran las diferentes etapas del marco metodológico empleado en la planificación de las tareas del proyecto, el cuarto capítulo contiene toda la información relacionada con la fase de ejecución, en este se presentan las decisiones y los resultados obtenidos durante las labores de desarrollo. Finalmente, se mencionan las conclusiones y recomendaciones de este trabajo, junto con las referencias bibliográficas y la sección de apéndices.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

GRUPO LANKA es una empresa de informática constituida con el propósito de aumentar la productividad de las empresas y los individuos a través de la tecnología, ofreciéndole soluciones informáticas de vanguardia.[1]

La empresa se especializa en implantar soluciones CRM para organizaciones pertenecientes a sectores concretos con el fin de: mejorar la calidad de sus servicios, dirigir las relaciones con sus clientes, aumentar sus ingresos, reducir sus costes y optimizar el uso de los recursos humanos y la información disponible. [1]

A continuación se presenta en resumen la historia, estructura organizacional y características principales de GRUPO LANKA y de su departamento de consultoría, unidad en la que el pasante laboró durante el proyecto.

1.1 GRUPO LANKA

GRUPO LANKA es una empresa venezolana cuyo trabajo se centra en entender los objetivos de las organizaciones y construir, junto a sus clientes, la infraestructura tecnológica que soporte su estrategia y visión, aportando la flexibilidad necesaria que les permita innovar y adecuarse a las exigencias del mercado. [1]

Actualmente cuenta con sedes en Caracas, Bogotá y Madrid. Desde su fundación en 1990, Grupo Lanka ha tenido por objetivo superar las expectativas de los clientes y entregar valor con su trabajo ofreciendo un trato personalizado y la experiencia de más de 20 años en el sector tecnológico con más de 250 proyectos internacionales ejecutados de forma exitosa.

Grupo Lanka, C.A. es distribuidor exclusivo de Pivotal Corporation en Venezuela.

1.2 Organización

GRUPO LANKA se divide en cinco (5) departamentos que conforman la estructura de la organización, esta distribución se puede apreciar en la figura 1.1. [2]

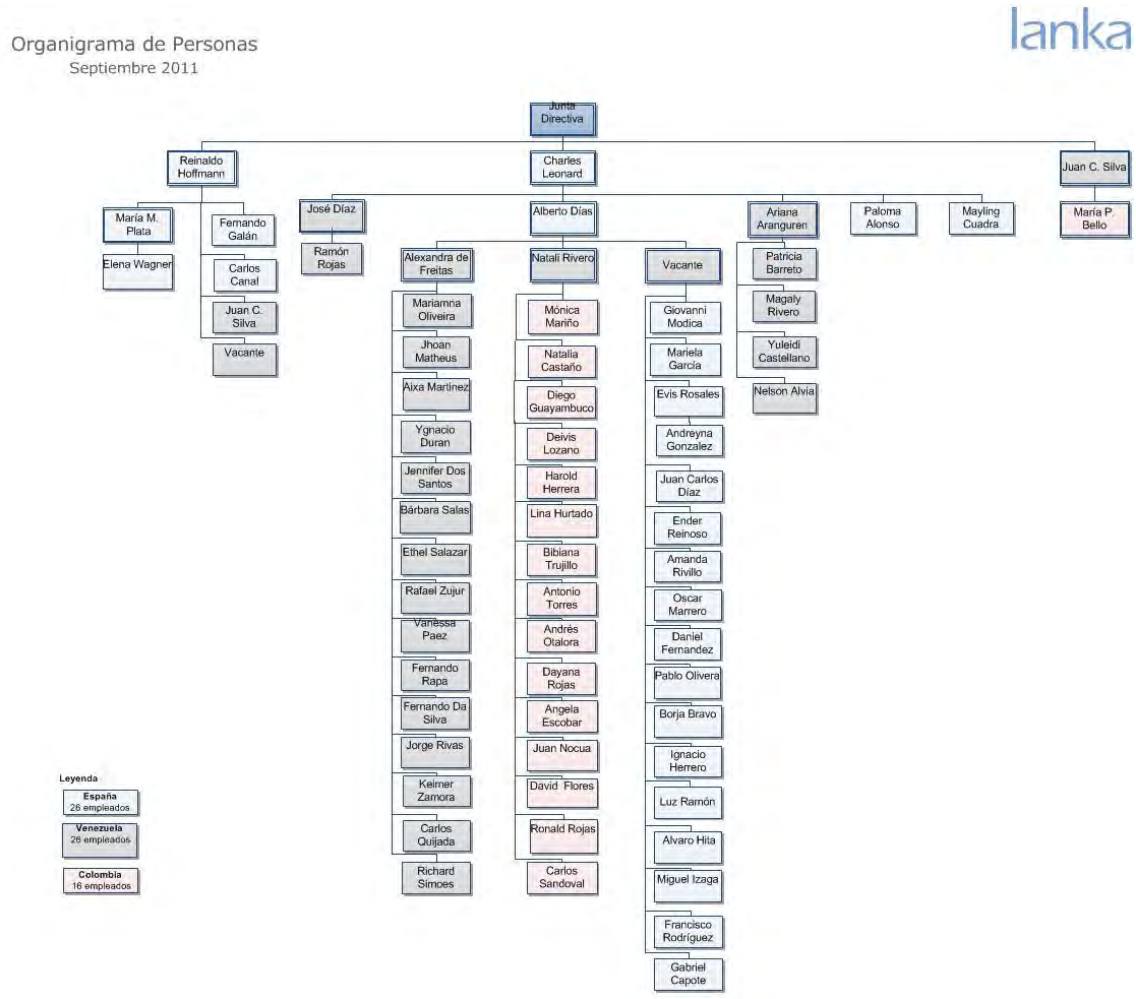


Figura 1.1 – Organigrama Grupo Lanka. [2]

1.2 Departamento de Consultoría

Es la unidad encargada de entregar soluciones tecnológicas en base a las necesidades y restricciones de cada proyecto.

Su estructura está distribuida en base a regiones que se corresponden con cada una de las sedes de la empresa. Cada región está a cargo de un gerente regional que asiste a los consultores en temas laborales, de asignación de proyectos y crecimiento profesional. [3]

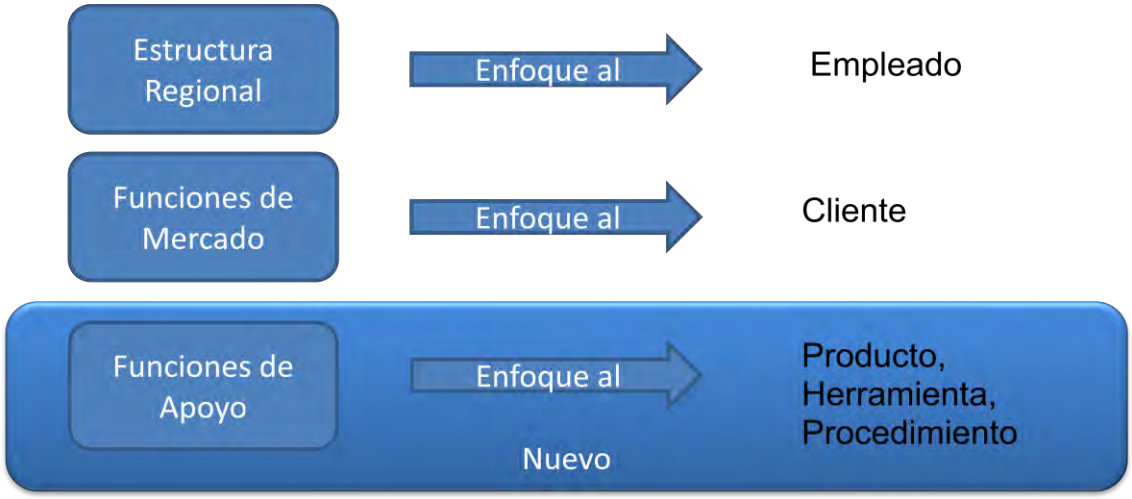


Figura 1.2 – Estructura operativa departamento de consultoría. [3]

Cada proyecto que realiza la empresa cuenta con una organización funcional, que no es más que el conjunto de roles que asumen los consultores de acuerdo con sus responsabilidades en el proyecto. Estas organizaciones se clasifican por mercados.

Los mercados se crean para facilitar la tarea de asignar el equipo de consultores más apropiado para cada proyecto, es por ello que cada cliente se le establece de un mercado en base a su tamaño, idioma, localización y solución requerida. Actualmente Grupo Lanka ha delimitado cinco (5) mercados para todos sus clientes.

Nuestro proyecto forma parte del mercado MAPFRE Internacional cuyos únicos clientes por el momento son las empresas MAPFRE USA y MAPFRE Turquía.

Cada equipo funcional cuenta con los siguientes roles: responsable general, responsable de proyecto, responsable de producto, responsable de desarrollo y responsable de I.T. [3]

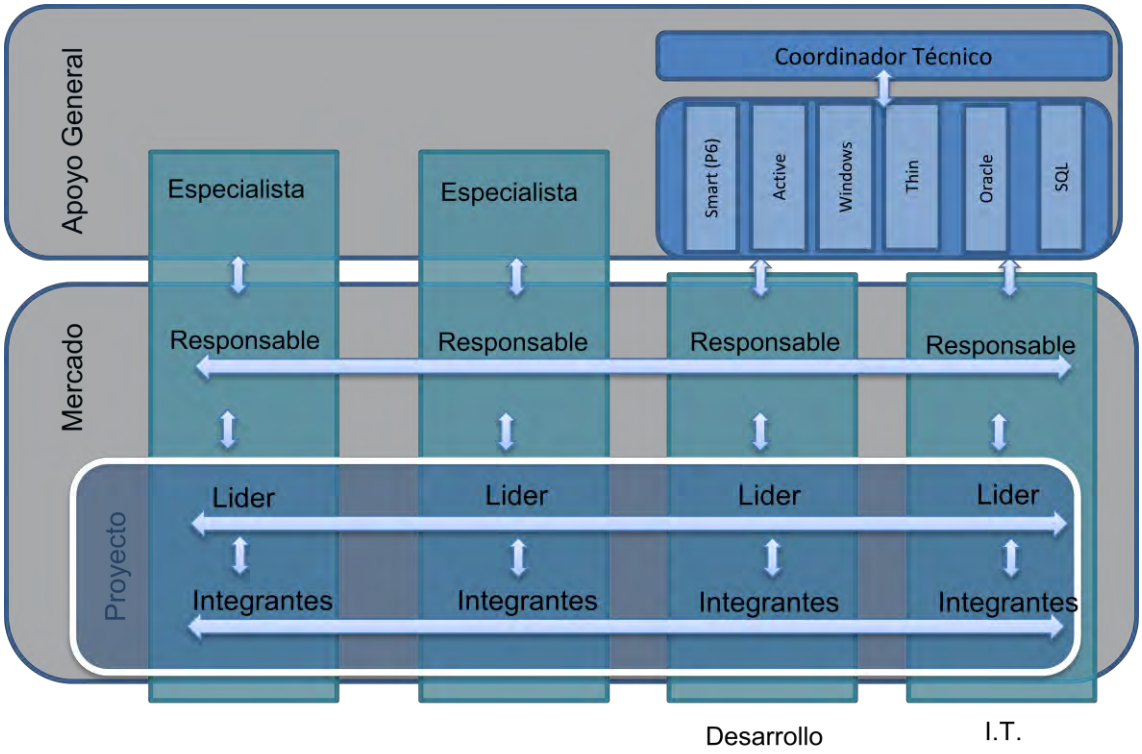


Figura 1.3 – Roles y la estructura operativa del departamento de consultoría [3]

A lo largo del proyecto de pasantía se tuvo la oportunidad de interactuar con los responsables de cada rol, siendo producto y desarrollo los que predominaron.

Por último, el departamento cuenta con un equipo expertos altamente especializados en cada uno de los productos utilizados por los consultores en la construcción de la solución. Su responsabilidad es dar soporte a todos los proyectos y mantener actualizada la base de conocimiento de la empresa para cada una de las herramientas.

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En el presente capítulo se describen brevemente los aspectos del negocio y tecnológicos que se identificaron dentro del contexto de la solución, como son: el área de seguros, CRM y Pivotal CRM.

2.1 Seguros

Un seguro es un acuerdo o contrato por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar el daño producido al asegurado. [4]

El sector de seguros es el contexto bajo el cual se desenvuelve la solución que ha sido desarrollada a partir de este proyecto de pasantía, es por ello que resulta indispensable conocer las características particulares de este mercado.

2.1.1 El seguro y la economía

La actividad aseguradora consiste en la captación de recursos (primas) para su posterior redistribución a través de las prestaciones. Los ingresos del seguro son las primas que pagamos todos (particulares o empresas), los gastos son las indemnizaciones por siniestro que abonan las compañías de seguro y se distribuyen también entre todos. El sector asegurador juega un papel de intermediario financiero, las compañías de seguro obtienen los ingresos (primas) con antelación al pago de los siniestros, las primas recaudadas son invertidas para obtener una rentabilidad que revierte en los que aportaron las primas y constituyen parte del beneficio de las compañías de seguro. [4]

2.1.2 Función del seguro

Estabiliza la economía (la inversión de las primas a largo plazo fomenta la creación de empleo, fomenta el ahorro y ayuda a frenar la inflación). Favorece el crecimiento económico al cubrir muchos riesgos. Si no existiera el seguro de pérdida de beneficios o de robo, muchas empresas no iniciarían su negocio. [4]

Cumple una función social, de reparto y dispersión del riesgo. Con las primas que pagan muchos se pagan los siniestros de unos pagos, repartiendo las pérdidas de estos entre la sociedad en su conjunto. Previene el riesgo y contribuye a evitar que se produzcan siniestros o a que tengan menor incidencia. [4]

2.1.3 Perito (Adjuster)

Persona con especiales conocimientos teóricos o prácticos sobre una materia, que dictamina en relación a esta los puntos concretos que se someten a su criterio. En seguros, usualmente intervienen para informar sobre las causas productoras de los siniestros y la valoración de los *daños ocasionado.* [4]

2.2 Gestión de la relación con los clientes (CRM)

La gestión de la relación con los clientes es una estrategia de negocios que le permite a las empresas mantener a sus clientes existentes a través de la anticipación de sus necesidades. Actualmente los sistemas de información han potenciado su utilidad debido al poder almacenamiento y de acceso que ofrecen.[5]

A través de estos sistemas las empresas pueden cultivar relaciones duraderas con sus clientes que se transforman en nuevas oportunidades de negocio con sus clientes actuales y potenciales.

Una correcta implementación del modelo CRM debe integrar procesos, funciones y capital humano. Sólo cuando se hayan realizado estos cambios y la firma esté enfocada en el cliente será útil recurrir a una solución tecnológica para apoyar el nuevo concepto. [5]

A través de los sistemas CRM las empresas pueden: reducir los ciclos de ventas, mantener las relaciones con los clientes, reduciendo los costes y optimizando el uso de los recursos humanos y la información disponible.

Anteriormente estos sistemas eran reservados para las grandes empresas que podían disponer de un equipo de IT 24/7 para implementar efectivamente este tipo de soluciones. Pero hoy en día con la masiva adopción de las TIC han bajado la barrera de entrada en este tipo de negocio ya que actualmente se habla de las PYME como el principal enfoque de este tipo de productos. [5]

La plataforma Pivotal CRM, en la cual se basa el sistema que ha sido modificado a partir del trabajo realizado en este proyecto de pasantía, está enfocada en potenciar en cualquier organización esta estrategia de negocios a través del uso de la tecnología.

2.3 Pivotal CRM

CDC Software adquirió en febrero del año 2004 a la corporación Pivotal. Con esta adquisición añadió a su portafolio de productos de software empresarial la suite de aplicaciones flexibles CRM de Pivotal. [6]

Actualmente *Pivotal Corporation* es una unidad de negocios independiente de CDC Software dedicada enteramente a satisfacer los requerimientos en el área de gestión de clientes, de empresas de tamaño medio (US$100 millones a US$3000 millones de ingresos anuales), mediante la fabricación de una plataforma tecnológica flexible, una suite completa de aplicaciones CRM y servicios de implementación orientados al resultado y el alto valor. [6]

Pivotal tiene soluciones horizontales para ventas, marketing, servicio, gestión de terceros, analítica y CRM Móvil. Entre las soluciones verticales se encuentran las áreas de: construcción, banca, seguros, manufactura.

Fundamentado en una plataforma potente, Pivotal CRM presenta como principal argumento la flexibilidad para adaptarse a las necesidades particulares de cada compañía. [7]

Desde una completa lista de módulos y funcionalidades hasta una de las mejores herramientas de personalización del Mercado, Pivotal CRM pone en manos de los usuarios la capacidad de innovar y adoptar la solución a un coste ajustado. Pivotal CRM no sólo ofrece a las empresas la capacidad de trabajar eficientemente entorno a sus clientes, conduciéndolas a ser líderes en sus sectores, sino que les da las herramientas para consolidarse y continuar en esa situación a lo largo del tiempo. [7]

2.3.1 Módulos involucrados en el proyecto

Los módulos de la plataforma Pivotal CRM que forman parte de la instancia sobre la cual se desarrolló el proyecto son los siguientes:

Centro de Contacto

Módulo especializado para la gestión de centros de llamadas (*Call Centers*), diseñado para incrementar la eficiencia de los empleados que se desempeñan en áreas críticas del negocio directamente relacionadas con el contacto telefónico con los clientes, como lo pueden ser servicios de peticiones o centros de telemarketing [7].

En la figura 2.1. se muestra una de las ventanas del módulo centro de contacto desde la perspectiva de un agente de servicio.

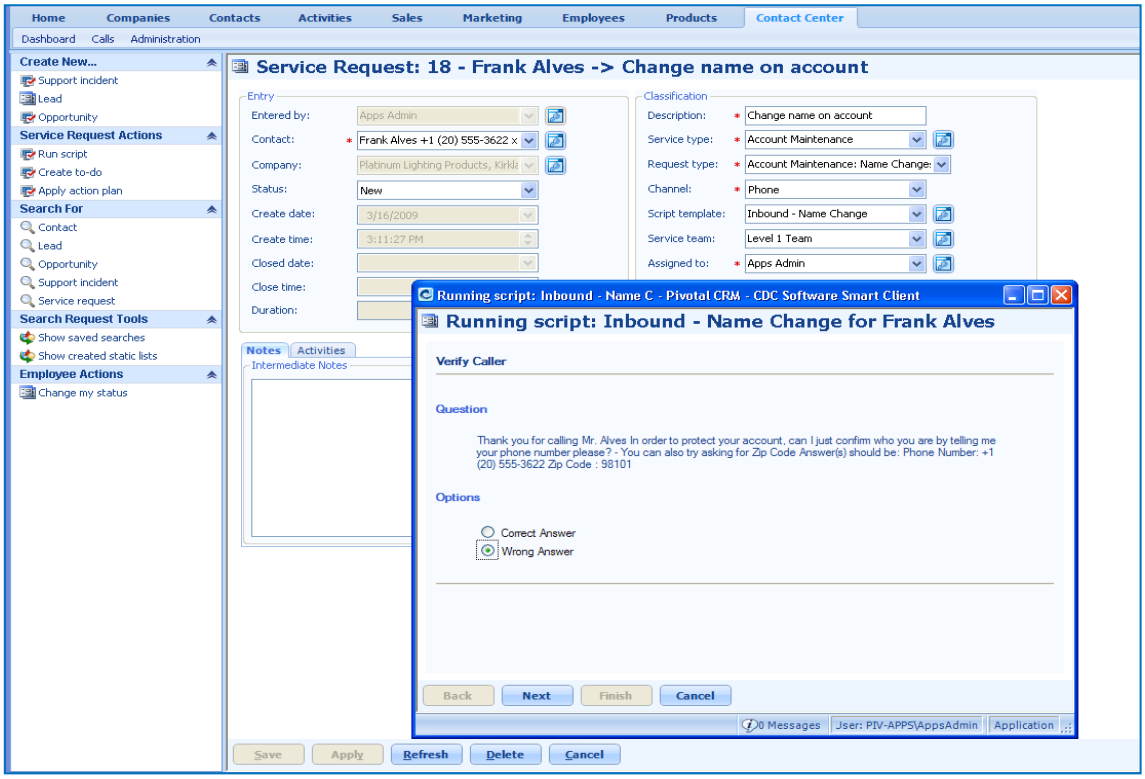


Figura 2.1 – Pivotal CRM, Módulo Centro de contacto

Gestión de incidentes

Solución diseñada por Grupo Lanka adaptada a las necesidades del sector asegurador, es producto de años de experiencia adquirida a partir de cientos de proyectos implementados satisfactoriamente en el mercado de seguros. [12]

Fue creado a partir del módulo de centro de contacto, permite acelerar la resolución de incidencias, y mejora el nivel de satisfacción de los clientes implementando procesos de trabajo eficientes y automatizados.

En la figura 2.2 se puede apreciar la interfaz de usuario del módulo de gestión de incidentes.

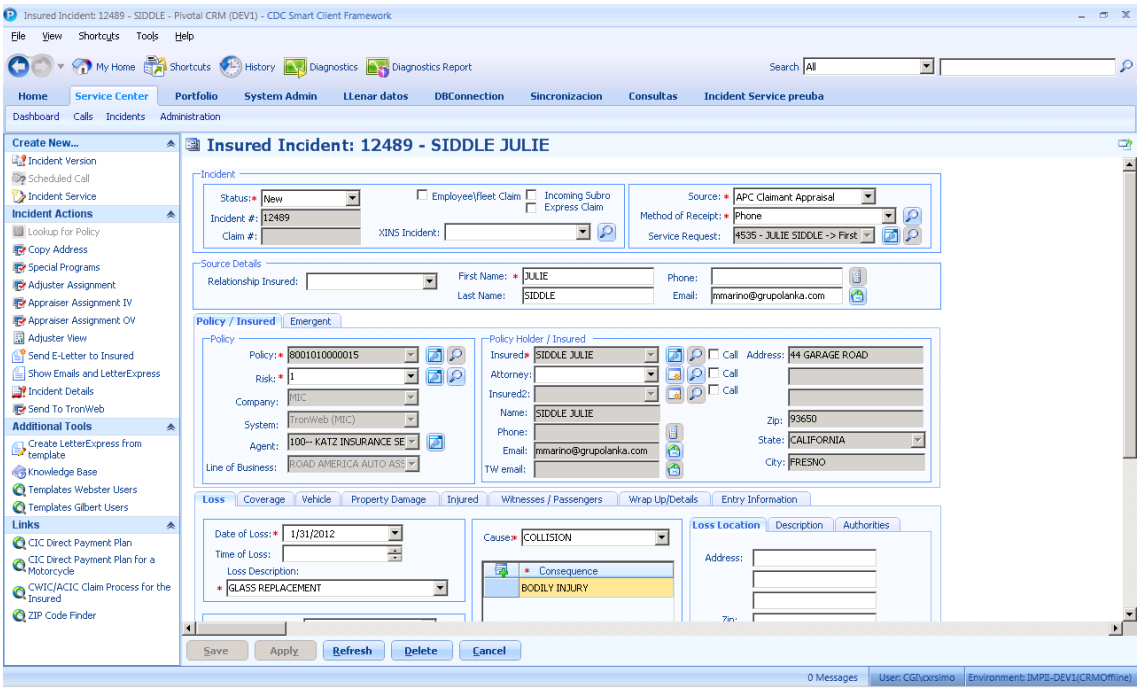


Figura 2.2 – Módulo de gestión de Incidentes

2.4.2 Definición de un sistema Pivotal CRM

A continuación se muestra, en la figura 2.3, los distintos elementos que definen una instancia de un sistema Pivotal CRM.

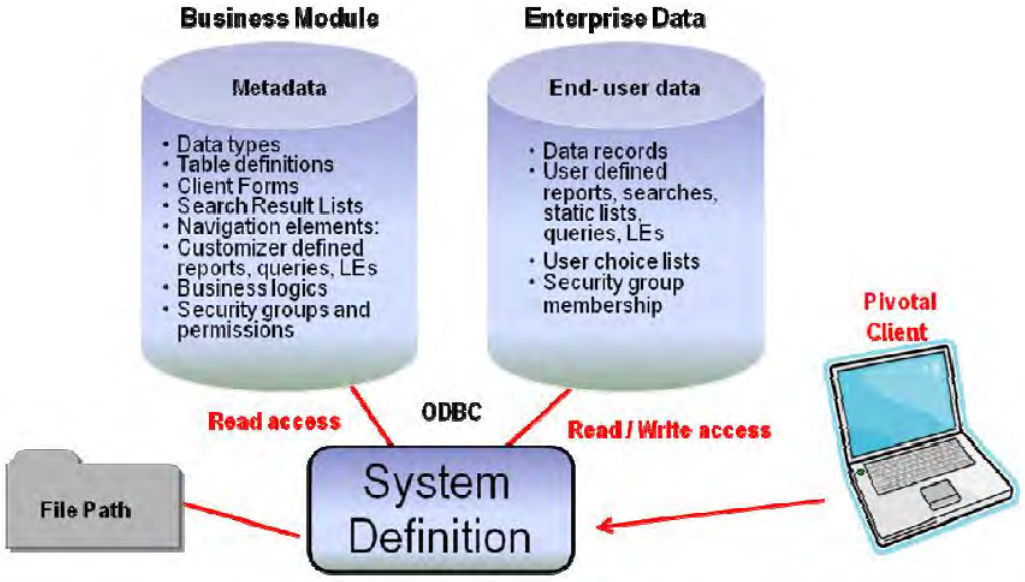


Figura 2.3– Definición de un sistema Pivotal [8]

Los usuarios finales acceden a los sistemas Pivotal haciendo uso de un cliente Pivotal. Un sistema Pivotal es creado a través del emparejamiento de dos bases de datos: [8]

- *Enterprise Data (ED)*: contiene los datos de la organización.
- *Business Module (BM)*: contiene los metadatos que describen tablas, formularios, búsquedas, objetos de la interfaz de usuario y otras estructuras. Además contiene la lógica del negocio de la aplicación.

El *Filepath* es un componente *legacy* requerido en la creación de un sistema Pivotal CRM, pero tiene una funcionalidad limitada.

2.4.3 Roles de los sistemas Pivotal CRM

De acuerdo con las especificaciones del fabricante, en la figura 2.4 podemos apreciar la configuración mínima recomendada para los ambientes de desarrollo y de producción a la hora de implantar una solución basada en Pivotal CRM. Cada ambiente cuenta con diversas instancias del sistema, las cuales cumplen un rol específico en base al esquema de trabajo propuesto.

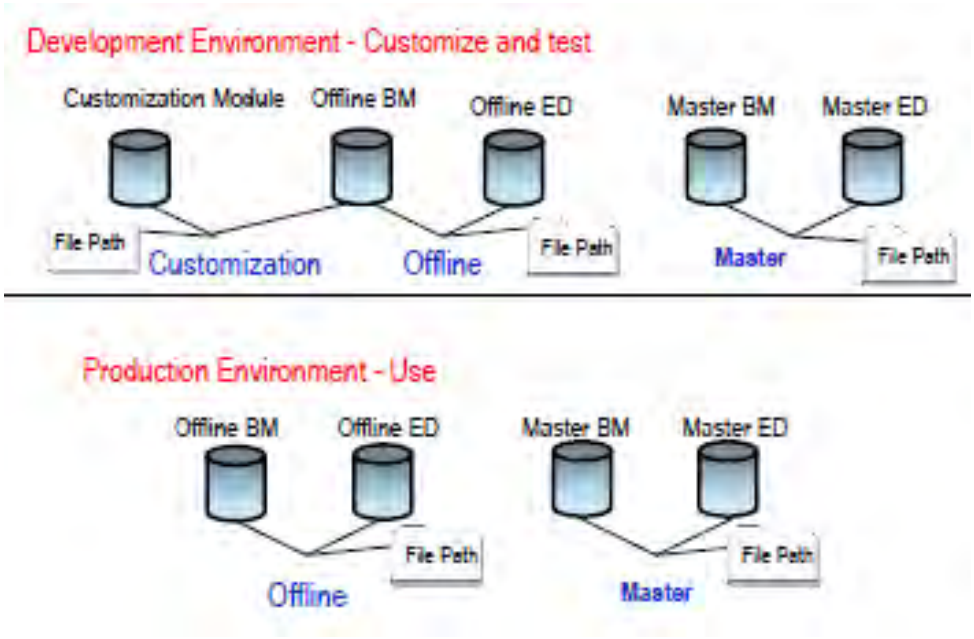


Figura 2.4– Definición de los roles de los sistemas Pivotal [8]

Master System: es usado por los usuarios finales (que tengan licencia) en cualquier ambiente de producción, entrenamiento o de pruebas. Dichos usuarios están en la capacidad de ver, modificar, crear o hasta eliminar registros en la base de datos dependiendo de los permisos que le sean configurados a través de su grupo de seguridad. [8]

Satellite and Mobile Systems: contienen una réplica exacta del *Business Module* y del *Enterprise Data* del *Master System*. Son usados especialmente para adaptarse a requerimientos de movilidad y de acceso remoto. Cuando disponen de una conexión segura estos sistemas deben ejecutar un proceso de sincronización con el *Master System* de la organización. [8]

Offline Systems: son una copia del *Master System*, incluyen toda la información del *Master Business Module*, y usualmente todos los datos del *Enterprise Data*. Los *Offline Systems* permiten que los consultores encargados de la personalización de la aplicación puedan realizar sus cambios y probarlos sin perturbar el sistema que se encuentra en producción. [8]

Customization System: empareja el sistema Pivotal CRM *Toolkit* (*Customization Module*) con el *Business Module* del *Offline System* para ofrecer a los consultores la posibilidad de adaptar el *Business Module* a las necesidades del negocio. [8]

2.4.4 Despliegue de soluciones Pivotal

Al momento de planificar la implantación de un sistema Pivotal CRM se requieren al menos dos ambientes separados: producción y desarrollo. Para algunos despliegues puede haber la necesidad de ambientes adicionales, como de entrenamiento, etc.

Ambiente de Producción: es diseñado para dar servicio a los usuarios finales y proveer la capacidad a los administradores de hacer cambios administrativos rápidamente. Este ambiente incluye los siguientes sistemas: [8]

- *Offline System*
- *Master System*
- *Satellite System(s)* (opcional)
- *Mobile System(s)* (opcional)

Configurar un *Offline System* permite que los cambios sean probados sin interferir con el acceso de los usuarios al sistema en producción.

Ambiente de Desarrollo: idealmente, el ambiente de desarrollo es un espejo del ambiente de producción, incluyendo sistemas replica (*Mobiles* y *Satellites*). El ambiente de desarrollo está diseñado para que todas las modificaciones puedan ser probadas en de forma completamente aislada del sistema de producción.
En un ambiente de desarrollo: [8]

- *Customization System*: es usado para modificar el *Business Module* (BM).
- *Offline System* de desarrollo: es usado para probar los cambios de personalización.
- *Master System* de desarrollo: es usado para probar sistemas *Satellite* y *Mobile.*

2.4.5 Arquitectura de un sistema Pivotal CRM

A continuación se describen brevemente cada uno de los componentes que constituyen la plataforma Pivotal CRM, ellos representan los bloques de construcción para la solución propuesta en el proyecto.

La arquitectura de un sistema Pivotal CRM es una arquitectura de 3 capas, como se puede apreciar en la figura 2.5:

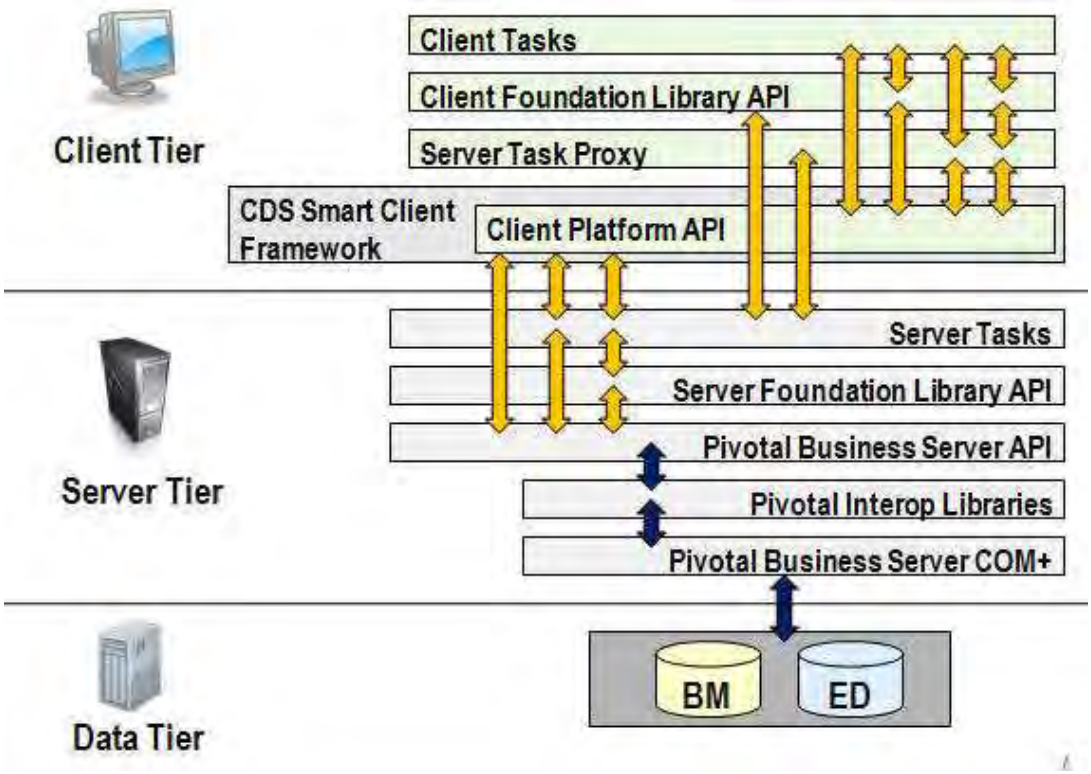


Figura 2.5 – Arquitectura sistema Pivotal CRM [8]

Capa de Datos

La capa de datos contiene la metadata y datos de la organización. Consiste de dos bases de datos que están ubicadas en un servidor ORACLE o SQL SERVER. [8]

Capa de Servidor

La capa de servidor o capa intermedia es la responsable de obtener y salvar los datos del sistema Pivotal CRM. Para este propósito se conecta con la capa de datos. El *Pivotal Business Server* que se ejecuta en un equipo Windows Server 2003 es el centro de la capa servidor y es el responsable de la autenticación de usuarios, la autorización de usuarios y de todo acceso de datos. El Pivotal Business Server es un componente COM+.[8]

Una parte de la capa de servidor, conocida como la capa de la lógica de negocios, hace uso de los Server Tasks para definir las reglas del negocio. Un Server Task es una aplicación escrita en cualquier lenguaje .NET *compliant*. Los Server Tasks hacen uso del API que provisto por el Pivotal Business Server 6.0. [8]

Capa Cliente – Capa de presentación

La capa cliente incluye el CDC Software Smart Client Framework y el cliente Pivotal, hace uso de tecnología provista por Microsoft. El cliente Pivotal hace uso del Pivotal Client 6.0 API. Las interfaces del componente Client Form son incluidas en un API por separado, denominado Pivotal Form Designer 6.0 API. [8]

Los Client Tasks son utilizados para implementar la lógica del negocio en esta capa, son clases descargadas a los equipos del cliente a través de .NET *Assemblies*.

Para simplificar la comunicación entre las capas cliente y servidor, pueden generarse en la capa cliente clases Server Proxy. Ellas permiten hacer el llamado de un método provisto por un Server Task desde un Client Task. [8]

En la figura 2.6 se muestra la forma cómo interactúan las tres capas en un llamado a la acción dentro de cualquier aplicación Pivotal.

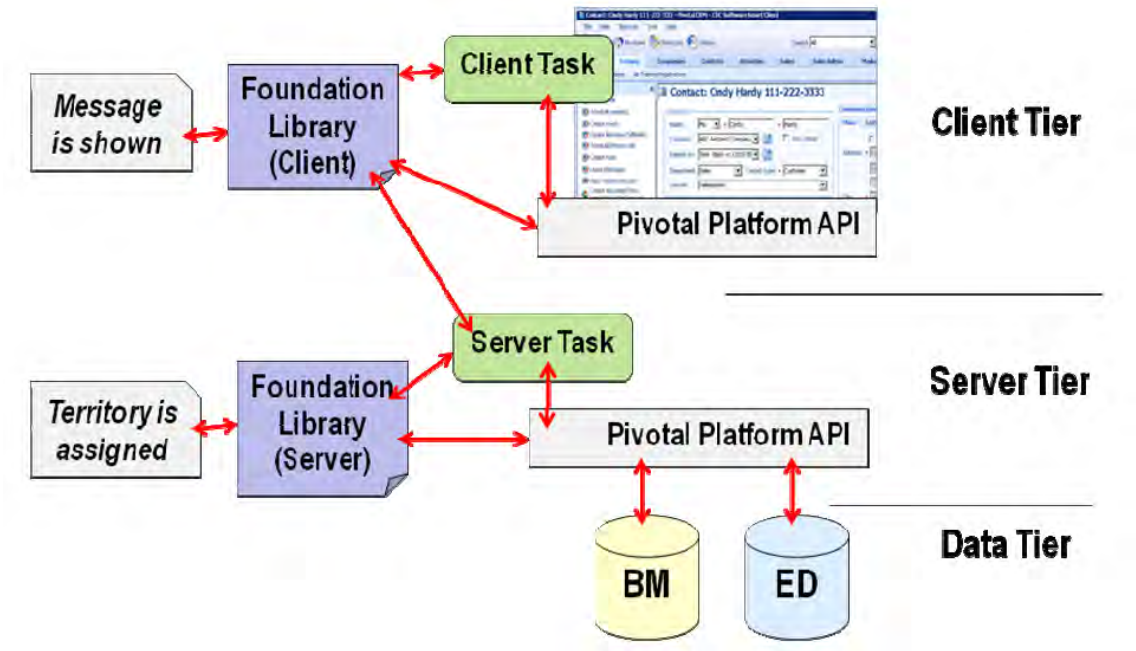


Figura 2.6 – Interacción entre las capas de Pivotal CRM [8]

2.5 Claim CRM

MAPFRE completó la adquisición de Commerce Group (conformado por 5 subsidiarias) en junio del año 2008 y a partir del año 2010 comienza a diseñar la integración de los sistemas de cada una de las empresas que conformaban Commerce Group. Siguiendo los estándares MAPFRE y con la asistencia de Grupo Lanka, han implementado Claim CRM, un sistema Pivotal CRM, con el objetivo de unificar su *front end* para ofrecer un mejor servicio y atención a sus clientes. [9]

El sistema Claim CRM es usado por aproximadamente 200 usuarios: 175 Representantes de Centro de Servicio y Coordinadores, y 25 Supervisores/Gerentes. Todos estos usuarios se encuentran localizados en las oficinas principales de MAPFRE Commerce en Webster, Massachusetts.

El Centro de Servicio no trabaja 24 horas al día. Una empresa externa cubre las llamadas entrantes no recibidas durante la jornada laboral. Los reportes digitalizados tomados de las solicitudes de indemnización son enviados para que sean procesados por Commerce.

El grupo Commerce tiene un portafolio de aproximadamente 1.4 millones de pólizas. De ellas, 1.1 pertenecen a la empresa CIC, y el resto a otras empresas.

En la figura 2.7 se puede apreciar la pantalla de inicio del sistema CLAIM CRM vista desde la perspectiva de un operador.

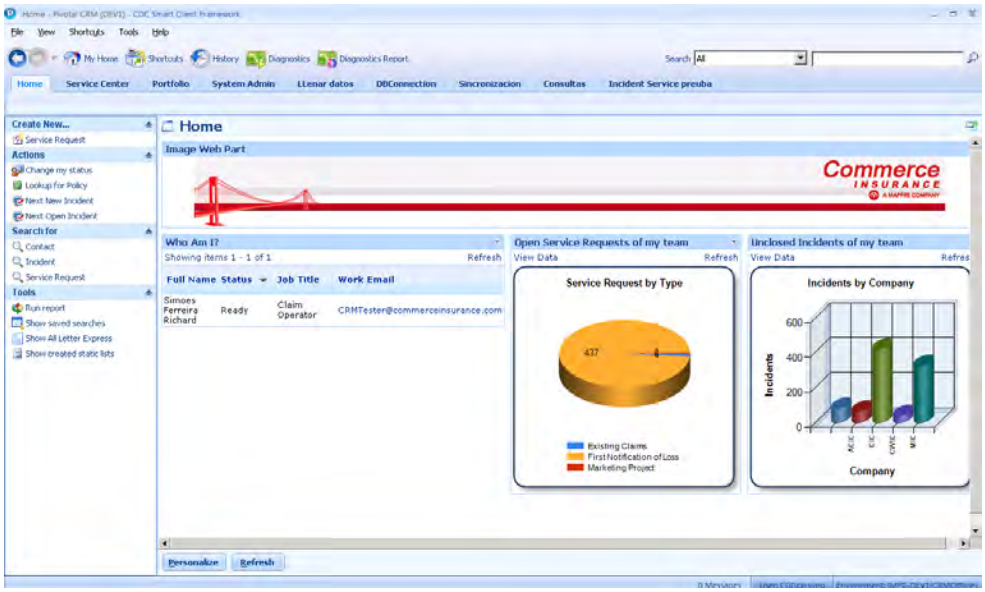


Figura 2.7 – Vista del cliente del sistema CLAIM CRM (ambiente de desarrollo)

En promedio 35.000 solicitudes de indemnización son abiertas por mes, de las cuales el 76% de ellas son realizadas por llamadas telefónicas al centro de servicio, y al menos 12.500 son abiertas usando documentos.

Todos los usuarios usan Microsoft Office 2003 SP3 suite and Lotus Notes Client 6.5 como aplicación de correo electrónico.

Actualmente este proyecto atraviesa por su tercera gran iteración y la instancia del sistema que se encuentra operativa en el ambiente de producción está conformada por cinco (5) grandes módulos:

- *Calls*: ofrece las funcionalidades necesarias para que los operadores ingresen información al sistema a partir de llamadas telefónicas.
- Incidents: encargado de la gestión de un incidente dentro del sistema. En este módulo se concentraron los cambios realizados a partir de este proyecto de pasantía.
- *Administration*: configuraciones del sistema establecidas por un gerente del área de atención al cliente.
- Portafolio: gestión de los recursos disponibles por parte de la empresa
- System *Admin*: administración del sistema

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

Las metodologías de trabajo establecen el orden de las actividades de un proyecto. En este aspecto ellas representan el ciclo de vida de un proyecto, a continuación se describe el marco de trabajo que fue seguido en el proyecto de pasantía: está basado en MSF (*Microsoft Solutions Framework*, por sus siglas en inglés) por lo que se presenta inicialmente su definición y luego la instanciación realizada por Grupo Lanka.

3.1 MSF

El modelo de proceso MSF describe una secuencia de actividades a alto nivel para crear e implantar soluciones de TI. En vez de prescribir una serie especifica de procedimientos, es lo suficientemente flexible para adaptarse a un amplio rango de proyectos de TI. [10]

Combina dos modelos estándar de la industria: el cascada y el espiral. Un aspecto innovador de esta versión del modelo MSF es que cubre el ciclo de vida de la solución desde el inicio del proyecto hasta el despliegue final. Esto ayuda a los equipos de trabajo a enfocarse en el valor agregado del negocio del cliente, ya que ningún valor es percibido hasta que la solución está desplegada y en operaciones. [10]

MSF es un proceso dirigido por hitos. Los hitos son puntos en el proyecto donde entregables importantes deben ser completados y pueden ser revisados. [10]

El modelo de procesos MSF está diseñado para adaptarse a los requerimientos cambiantes del proyecto moviendo las iteraciones a través de cortos ciclos de desarrollo y versiones incrementales de la solución. [10]

3.2 Metodología de trabajo GRUPO LANKA

Sigue el modelo de procesos propuesto por MSF. Está basado en fases y puntos de revisión.

Consta de cuatro puntos de revisión principales, cada uno de los cuales está precedido por una fase principal y generan entregables parciales. Estos puntos no necesariamente son puntos de congelación. Los entregables pueden colocarse bajo un proceso de control de cambios. Cada uno establece un punto de partida que permite al equipo continuar al siguiente punto de revisión. [3]

Modelo de Procesos – Fases:

A continuación se describen las actividades contempladas en cada una de las fases de la metodología, junto con el entregable que marca el fin de cada etapa. En la figura 3.1 se puede apreciar el esquema de trabajo propuesto: iterativo y enfocado en hitos que delimitan cada fase.

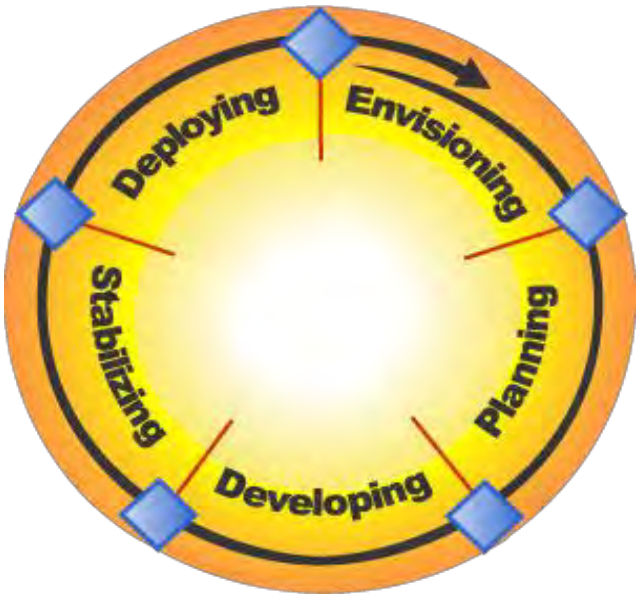


Figura 3.1 – MSF

3.2.1 Descubrimiento (Visión) – Preventa

Consiste en la creación de una descripción amplia de las metas y restricciones del proyecto, en esta fase se identifica el grupo necesario y lo que debe lograr para cumplir con las expectativas del cliente. [3]

- Esta fase culmina con la aprobación del documento de visión.

3.2.2 Planificación

En esta fase el equipo determina qué desarrollar y los planes para crear la solución. El equipo prepara la especificación funcional, crea un diseño de la solución y prepara planes de trabajo, estima los costos y planifica las fechas de los entregables. [3]

- Esta fase culmina con la aprobación de los siguientes documentos: documento de roles y de comunicación, documento de especificaciones, plan de proyecto general.

3.2.3 Ejecución

Tiene como objetivo una construcción parametrizable de la solución. Se prepara la infraestructura necesaria y los requerimientos de estabilización. Termina con el alcance completado y la liberación del primer candidato [3]. Este hito congela el alcance.

- Se considera culminada esta fase cuando se tiene: un sistema correctamente instalado y respaldado en el ambiente de estabilización, documento con los procedimientos de instalación y configuración del sistema, documento con el procedimiento de pases entre ambientes y las especificaciones de pruebas y casos de prueba.

3.2.4 Estabilización

El equipo se concentra en la identificación, prioridad, y resolución de los problemas de manera que la solución pueda ser preparada para su implantación. Durante esta fase, la solución progresa al estado que reúne los niveles de calidad definidos. Finalmente, la solución está lista para pasar a producción. [3]

- Esta fase termina con la aprobación de la versión por parte del equipo de pruebas.

3.2.5 Implantación

Se realiza la entrega funcional y la entrega a operaciones, se establece el procedimiento de mantenimiento (operacional, correctivo, evolutivo) y se obtiene la aprobación final del cliente. [3]

- Esta fase contempla la entrega de los siguientes documentos: carta de finiquito, documentación de la aplicación, documento de procedimiento de mantenimiento (Operativo, Correctivo, Evolutivo), entrega interna del proyecto y encuesta a usuarios, formación y usabilidad.

3.3 Implementación de la metodología de trabajo en el proyecto de pasantía

En base al alcance definido en el proyecto de pasantía no se llevaron a cabo algunas de las fases descritas en la metodología de trabajo de Grupo Lanka, por una parte el producto ya había superado la fase de Descubrimiento antes de empezar el proyecto y la implantación de la solución en un entorno de producción se encuentra fuera del alcance.

Sin embargo, si se han llevado a cabo el resto de las etapas descritas en la metodología: Planificación, Ejecución y Estabilización. En conjunto con el líder de producto, se ha colaborado en la generación de los entregables previstos en cada fase.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron en el transcurso del proyecto. La información es presentada de acuerdo con las fases de la metodología de trabajo de Grupo Lanka. Es importante mencionar que de acuerdo con el alcance especificado para este proyecto se completaron efectivamente tres (3) de las cinco (5) fases descritas por la metodología de trabajo.

4.1 Planificación

En esta primera fase se recibió el adiestramiento interno brindado por parte del personal de la empresa Grupo Lanka. Se abordaron temas organizacionales, relacionados con los valores de la empresa y la metodología de trabajo.

Luego se participó en una formación técnica bastante amplia sobre la plataforma Pivotal CRM, su arquitectura y esquema de trabajo. Se realizaron numerosos ejercicios prácticos de personalización sobre una versión demo del producto, instalado en una máquina virtual provista por el departamento de tecnología de Grupo Lanka.

Gracias a esta formación práctica se pudo comprender el uso de las herramientas que se emplearían a lo largo de toda la fase de ejecución del proyecto.

Se usaron principalmente dos utilitarios: el Pivotal Toolkit y el Pivotal Form Designer, además de algunas librerías de la plataforma que nos permiten adaptar la lógica del negocio base de un sistema Pivotal.

4.1.1 Pivotal ToolKit

Pivotal Toolkit es una aplicación que aglutina un conjunto de utilidades diseñadas para personalizar y extender las funcionalidades provistas de caja por los sistemas Pivotal CRM. [11]

A través de esta herramienta es posible definir y personalizar la estructura de datos, interfaz de usuario, lógica del lado del cliente y del servidor de una aplicación Pivotal CRM. En la figura 4.1 se muestra la tabla Adjuster vista desde Pivotal Toolkit.

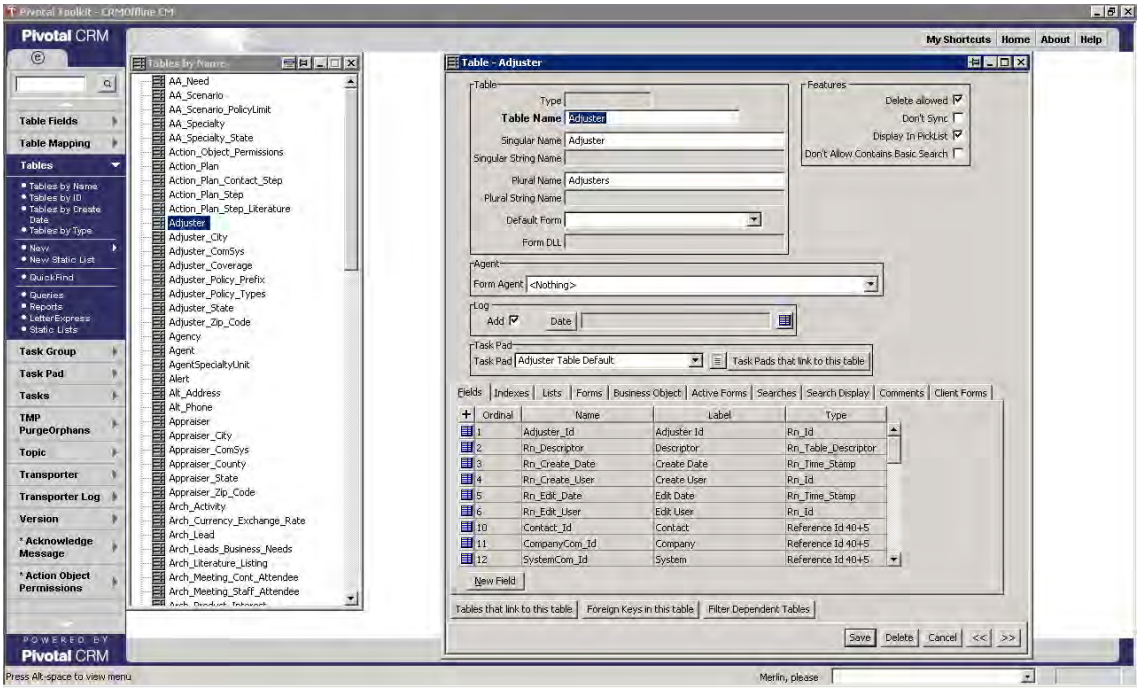


Figura 4.1 – Pivotal Toolkit

Esta herramienta fue de mucha utilidad a lo largo de todo el proyecto ya que facilitó la inclusión de los nuevos cambios descritos en el documento de diseño aprobado por el cliente. A través de ella fue posible modificar con facilidad, por ejemplo, algunos objetos de base de datos, la interfaz de usuario, entre otros.

4.1.2 Pivotal Form Designer

Pivotal Form Designer es un ambiente de desarrollo basado en la plataforma de Microsoft Visual Studio. Se comporta como un componente de Pivotal Toolkit y provee un conjunto de controles de interfaz de usuario que pueden ser incluidos fácilmente en los formularios de los

clientes del sistema Pivotal. [11]

Los campos de las tablas base y tablas relacionadas definidas en el esquema ED pueden ser incluidos fácilmente en los formularios a través de esta herramienta. También permite agregar validaciones y eventos asociados a cada formulario haciendo uso de los *Client Tasks* y manejadores de eventos respectivamente. En la Figura 4.2 se muestra el formulario *Adjuster Assignment* visto desde *Pivotal Form Designer*.

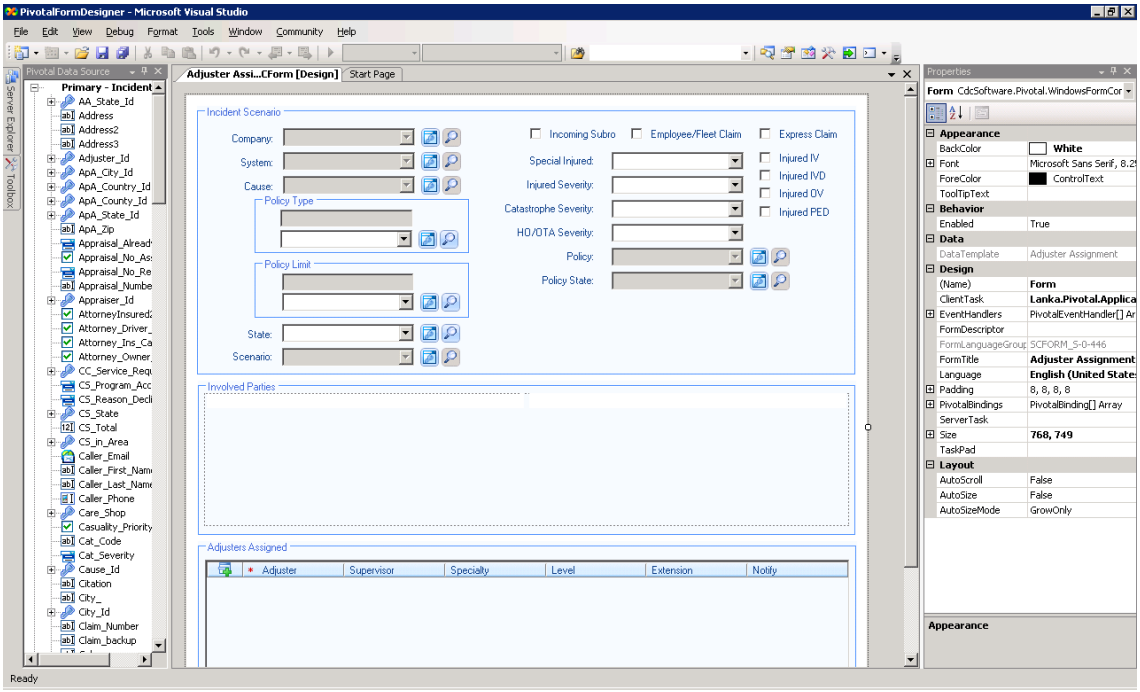


Figura 4.2 – Pivotal Form Designer

Esta herramienta facilitó las tareas relacionadas con el diseño de los formularios y con ello permitió enfocarse en la implementación de la lógica de negocios descrita en el documento de diseño.

4.1.3 Módulo Adjuster Assignment

En esta fase también se conoció a profundidad todos los módulos de CLAIM CRM, a través del acceso a la documentación formal y código fuente. Se comprendió en detalle el diseño de todas las funcionalidades del sistema, con especial énfasis en el módulo de Adjuster Assignment.

El módulo Adjuster Assignment forma parte del módulo Incidents del sistema Pivotal implantado para el cliente MAPFRE Commerce. Su principal función es asegurar que la asignación de los peritos, encargados de realizar el avalúo de cada siniestro o incidente, se realice de acuerdo con los criterios establecidos por la empresa aseguradora.

La asignación de los peritos se realiza en base a escenarios y especialidades. Cada compañía del sistema tiene configurados una serie de posibles escenarios para diferentes tipos de incidentes. En la Figura 4.3 se muestran los diferentes factores involucrados en el proceso de asignación de peritos.

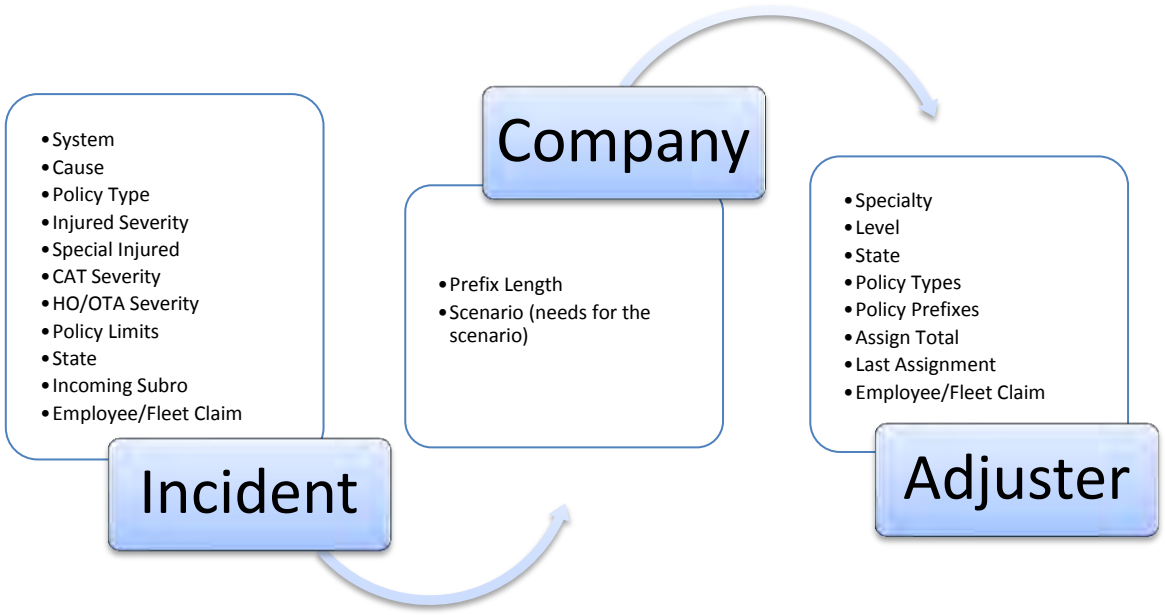


Figura 4.3 – Información involucrada en la asignación de Peritos

En cada escenario se establecen las diferentes especialidades que deben ser satisfechas por los peritos que sean asignados, además de los niveles de experiencia requeridos.

El proceso se inicia evaluando si el incidente cumple con las condiciones descritas en alguno de los escenarios configurados para la compañía, en caso de encontrar dicho escenario, se procede a asignar un Perito, si existe, por cada una de las especialidades requeridas en el escenario seleccionado. En la Figura 4.4 se muestra la forma de acceder, desde el formulario de incidente, a la funcionalidad de Adjuster Assignment y la Figura 4.5 se muestra el formulario de

Adjuster Assignment con toda la información involucrada en el proceso de selección de peritos.

El proceso de selección de peritos se rige por una serie criterios que determinan el resultado de la asignación, estos criterios representan las reglas de negocio especificadas por la aseguradora. Como es el caso de uno de los criterios que establece que el perito asignado debe tener el menor número de asignaciones en el sistema para la fecha, entre otros.

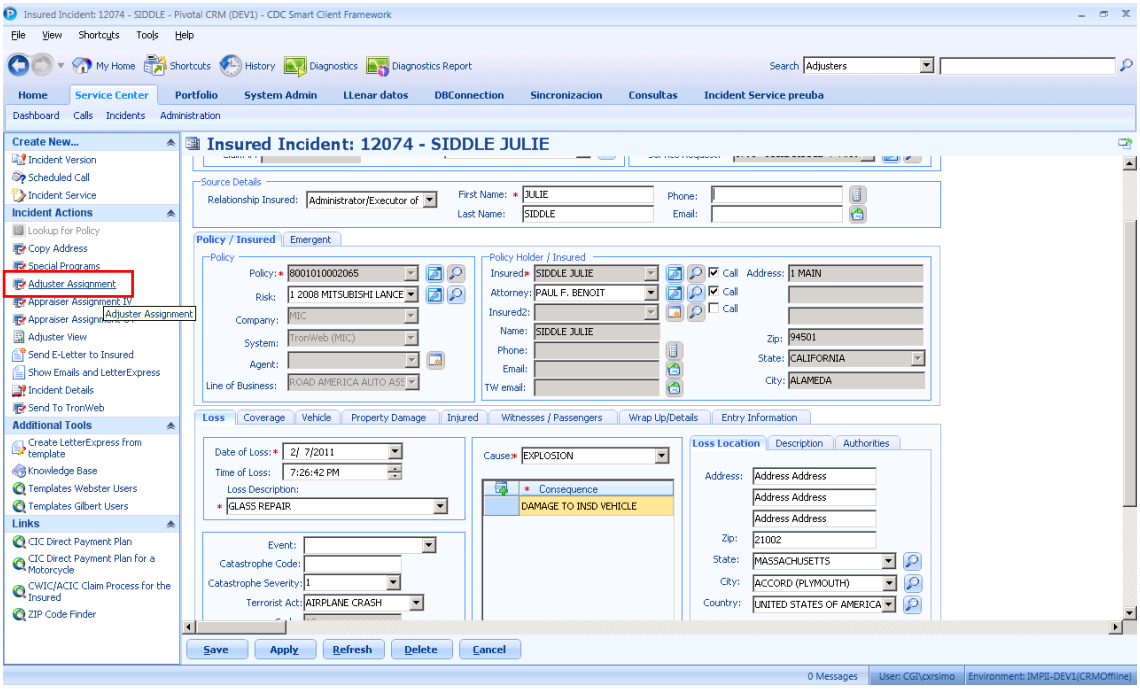


Figura 4.4 – Vista del formulario del cliente del módulo Incidents

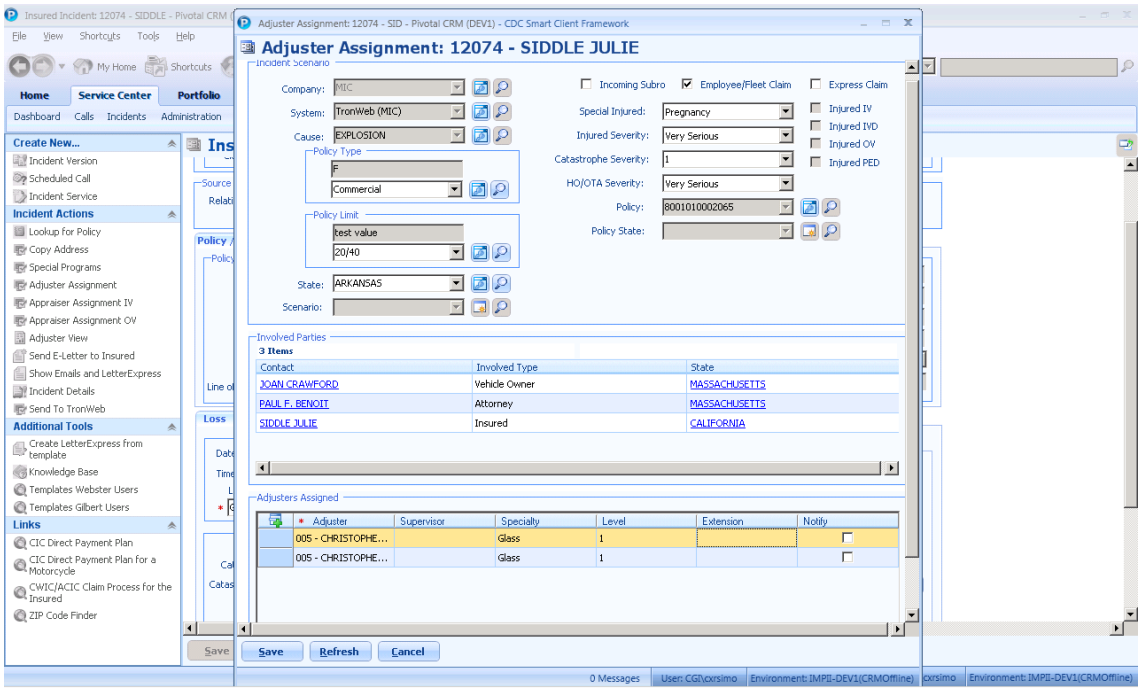


Figura 4.5 – Vista del formulario del cliente del módulo de asignación de peritos

Por último se muestra al usuario la selección de peritos realizada por el sistema, si está de acuerdo con ella salva la información en el incidente, y finalmente son disparados procesos internos que actualizan la información en el sistema. En la Figura 4.6 se muestra el flujograma que describe las distintas fases del proceso de asignación.

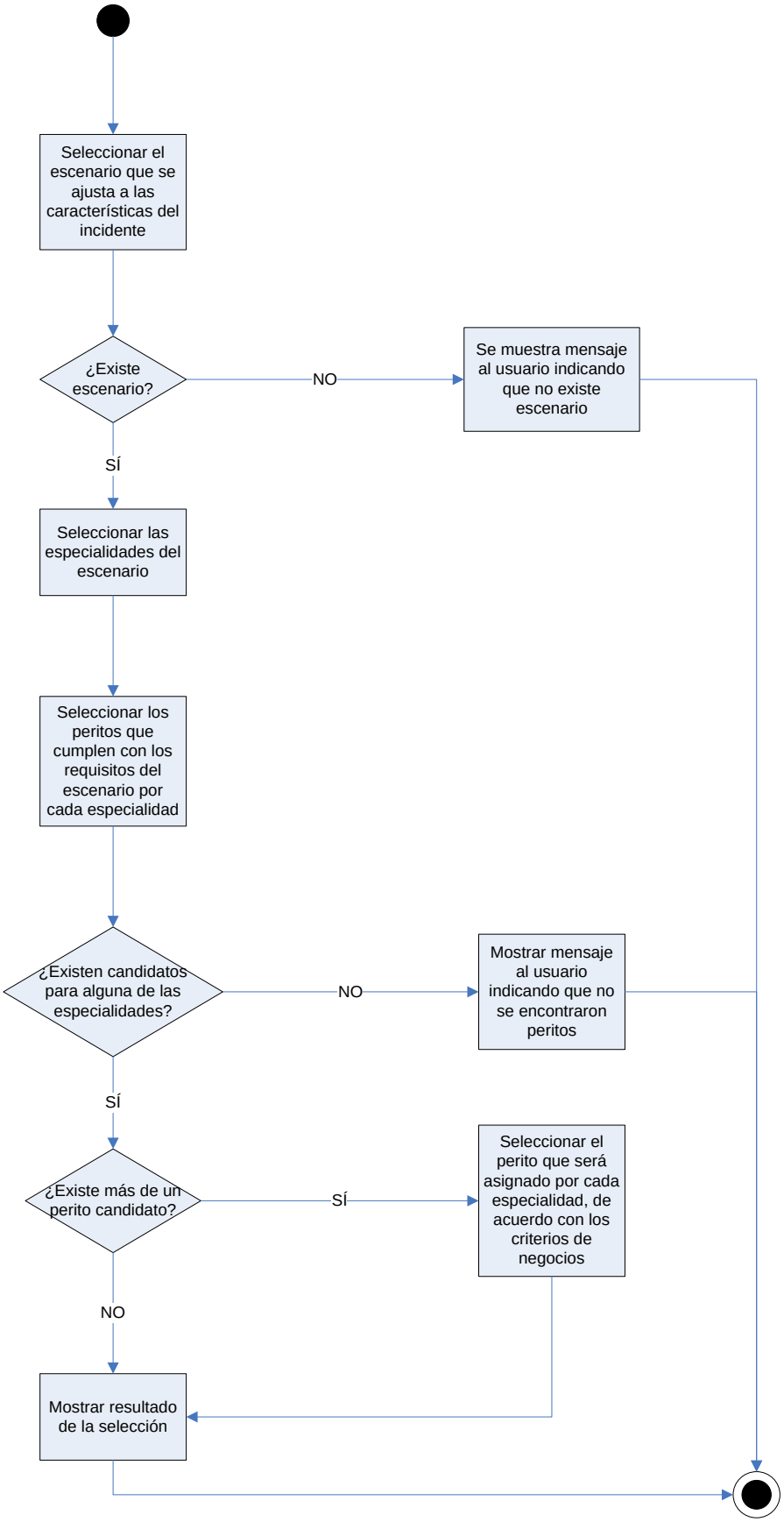

Seleccionar el escenario que se ajusta a las características del incidente
¿Existe escenario?
NO
Se muestra mensaje al usuario indicando que no existe escenario
SÍ
Seleccionar las especialidades del escenario
Seleccionar los peritos que cumplen con los requisitos del escenario por cada especialidad
¿Existen candidatos para alguna de las especialidades?
NO
Mostrar mensaje al usuario indicando que no se encontraron peritos
SÍ
¿Existe más de un perito candidato?
SÍ
Seleccionar el perito que será asignado por cada especialidad, de acuerdo con los criterios de negocios
NO
Mostrar resultado de la selección

Figura 4.6 – Flujograma Adjuster Assignment

4.1.4 Documento Visión

Luego de conocer el estado actual de la aplicación y las capacidades de extensión que ofrece la plataforma Pivotal CRM, se elaboró junto con el apoyo del líder de producto el diseño de la solución, en base a los requerimientos del proyecto de pasantía, que finalmente sería aprobado por parte del cliente.

Luego se realizó muy rápidamente una maqueta de la solución propuesta haciendo uso del Pivotal Form Designer, esto con la intención de mostrarle al cliente cómo se verían los formularios que estaban involucrados en la propuesta. En las Figuras 4.7, 4.8 y 4.9 se presentan imágenes del momento en el que fueron diseñados algunos de los formularios que se incluyeron en esta maqueta.

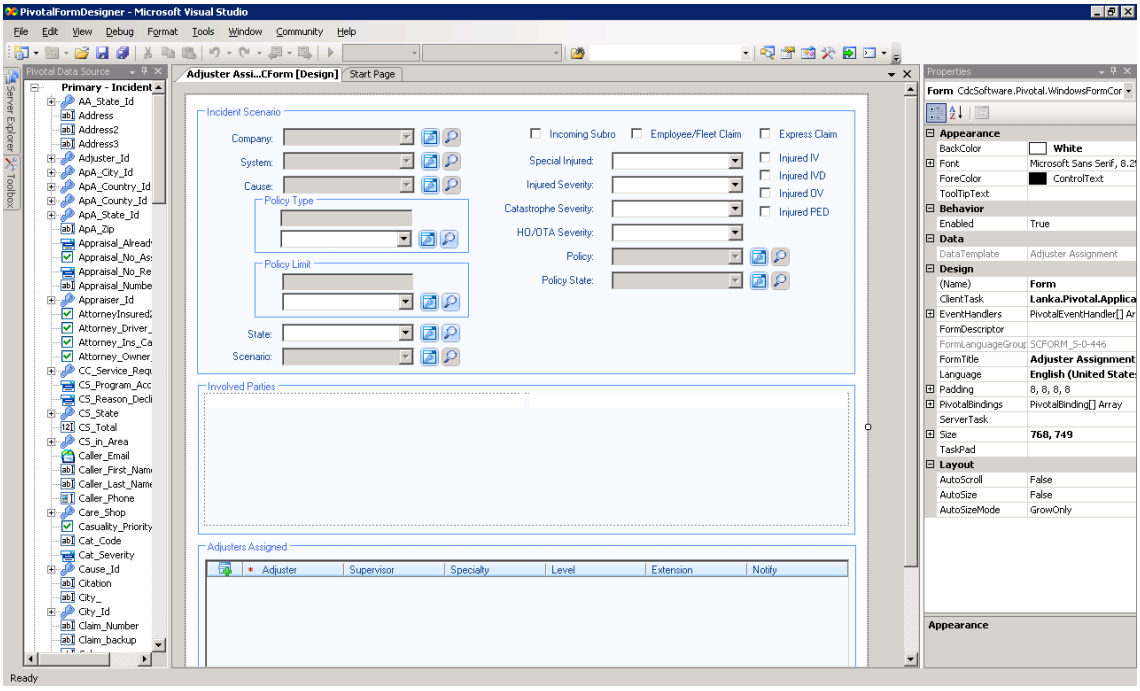


Figura 4.7 – Diseño de la maqueta, formulario de asignación de Peritos

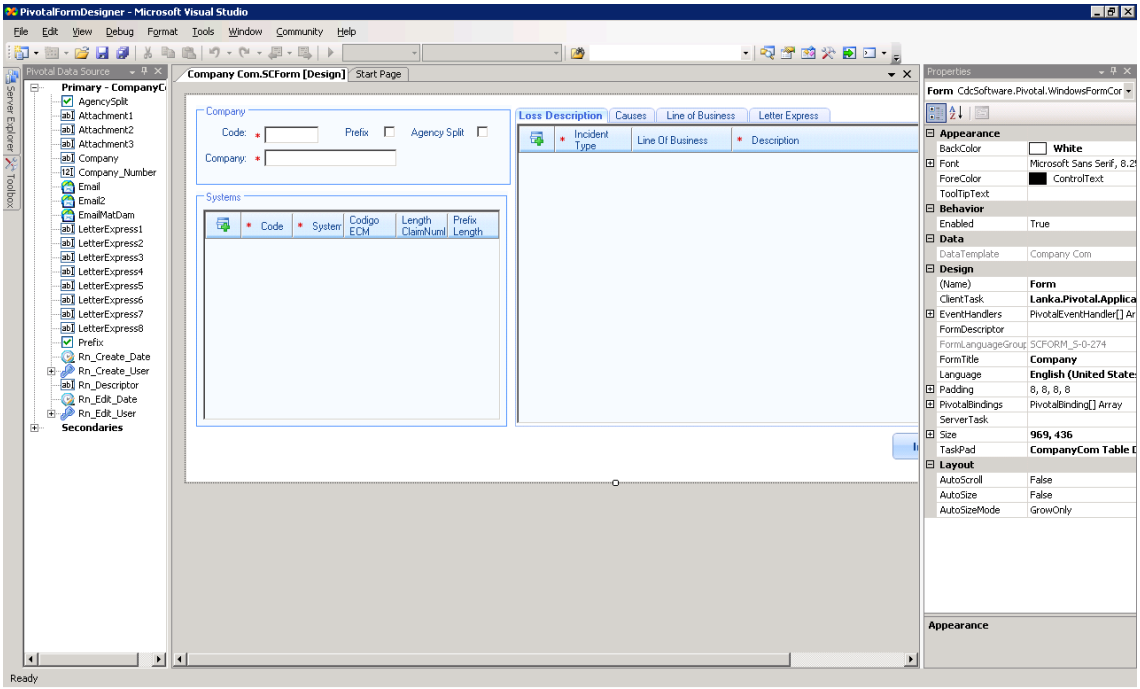


Figura 4.8 – Diseño de la maqueta, formulario de compañía

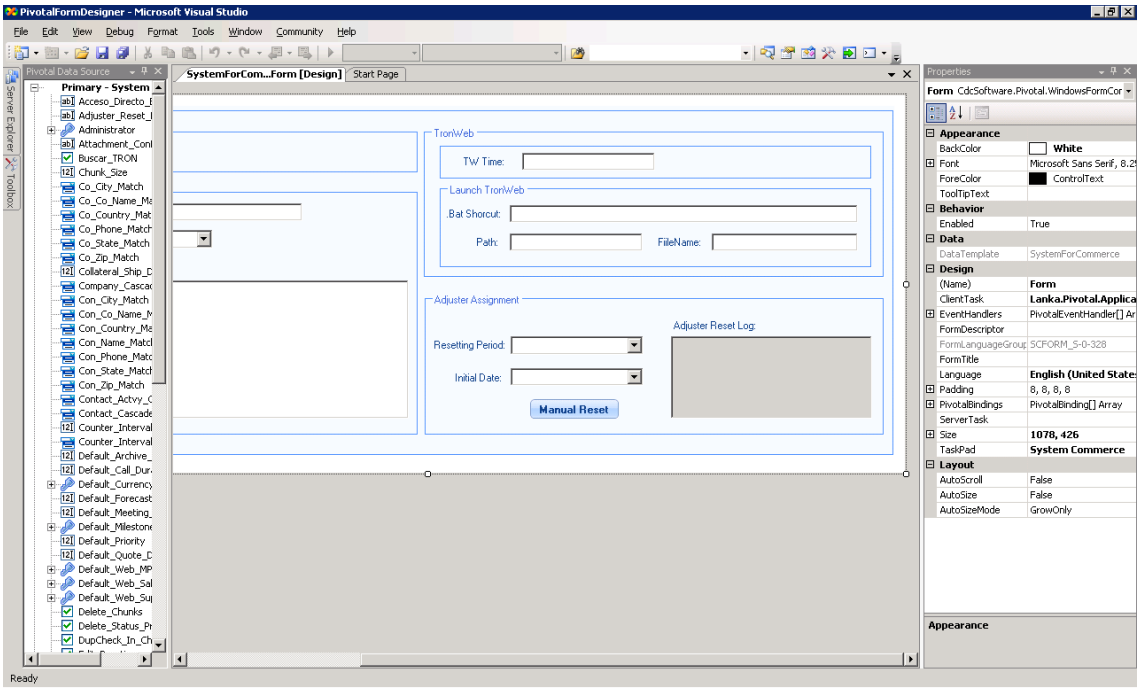


Figura 4.9 – Diseño de la maqueta, formulario de propiedades del sistema

Esta maqueta a su vez también fue aprobada por el cliente, quien añadió un par de observaciones que fueron tomadas en cuenta en el diseño definitivo. Con esto se completó el acuerdo necesario para poner en marcha la fase de ejecución del proyecto.

4.2 Ejecución

En esta fase del proyecto, haciendo uso del conocimiento técnico adquirido en la fase anterior, se procedió a implementar el diseño aprobado por el cliente.

4.2.1 Revisión de la lógica de selección de peritos

La primera tarea que se llevó a cabo en esta fase fue la revisión del código que soportaba la selección de peritos para el momento en que comenzó el proyecto de pasantía.

Durante esta revisión se generó una lista de observaciones relacionadas con la calidad del código. A continuación se muestran algunas de esas observaciones que fueron tomadas en el momento de la revisión:

- Problemas de Legibilidad:
    - Poca Modularidad
    - Falta de comentarios
    - Poco uso de nombres nemotécnicos para las variables
    - Era requerida una refactorización del código
- Problemas de Eficiencia:
    - Consultas no delimitadas a la base de datos
- Problemas de Estándares:
    - No cumplía con los estándares establecidos por el departamento de consultoría de la empresa.

En base a estas observaciones se procedió a realizar una reestructuración del código, sin realizar modificaciones a la lógica subyacente. Gracias a este esfuerzo el trabajo realizado más adelante para incluir las nuevas reglas del negocio fue mucho más fácil.

El código de la función que asigna a los peritos ahora es mucho más fácil de mantener y se ajusta a los estándares del departamento de consultoría. Se calculó que se redujo en alrededor de un 60% la cantidad de líneas de código que tenía el método principal, incrementando a su vez la legibilidad y eficiencia del código fuente, todo esto gracias a las tareas de modularización y refactorización aplicadas.

4.2.2 Criterios de ordenamiento en el proceso de selección de peritos

Durante el proceso de selección de peritos una de las fases más críticas es el momento en el que se realiza el ordenamiento de todos los peritos que cumplen con los requisitos para ser seleccionados (tienen la especialidad y el nivel requeridos por el escenario). En la Figura 4.10 se puede apreciar la selección de dos peritos a través del módulo Adjuster Assignment.

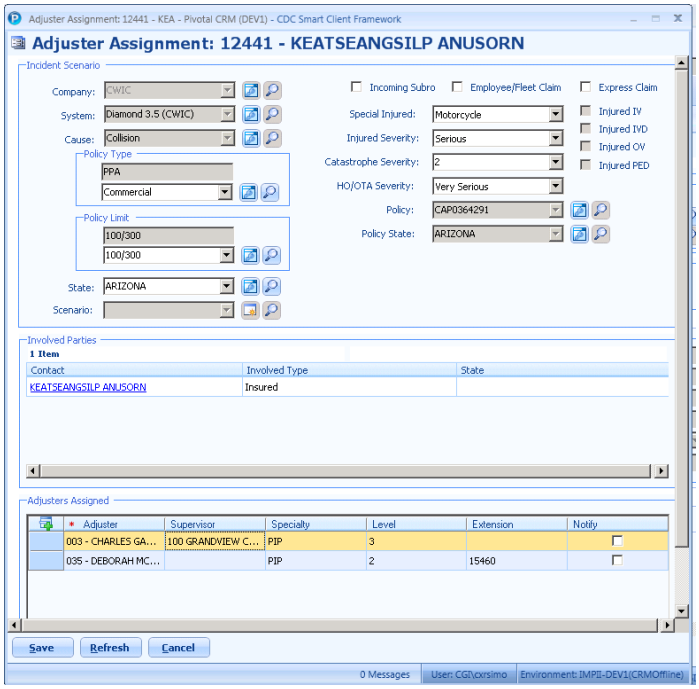


Figura 4.10 – Vista del formulario del cliente del módulo de Adjuster Assignment

Este ordenamiento se realiza en base a criterios explícitos provistos por la misma empresa aseguradora, y que determinan en última instancia el perito que será seleccionado por el sistema para cada especialidad requerida por el escenario.

Anteriormente uno de los factores que formaba parte de este criterio era el contador diario de asignaciones de un perito, pero el cliente descubrió que en la práctica esto traía problemas relacionados con la equidad de las selecciones.

Debido a ello se incluyó en el diseño de la solución la creación de un nuevo contador de asignaciones totales que se reinicia a través de un proceso programado cuyo ciclo de ejecución puede ser configurado por el usuario administrador del sistema. Esto le otorga un mayor control a

la empresa sobre el proceso de selección de peritos.

Para implementar este nuevo contador se agregó un nuevo campo en la tabla del Perito que se incrementa con cada asignación y puede ser sobrescrito desde el formulario de cada Perito. Además se incorporó este nuevo campo al formulario de los peritos en el sistema, de esta forma es accesible para el usuario administrador del sistema. En la Figura 4.11 se muestra el nuevo contador de asignaciones totales desde el registro de un perito en el sistema.

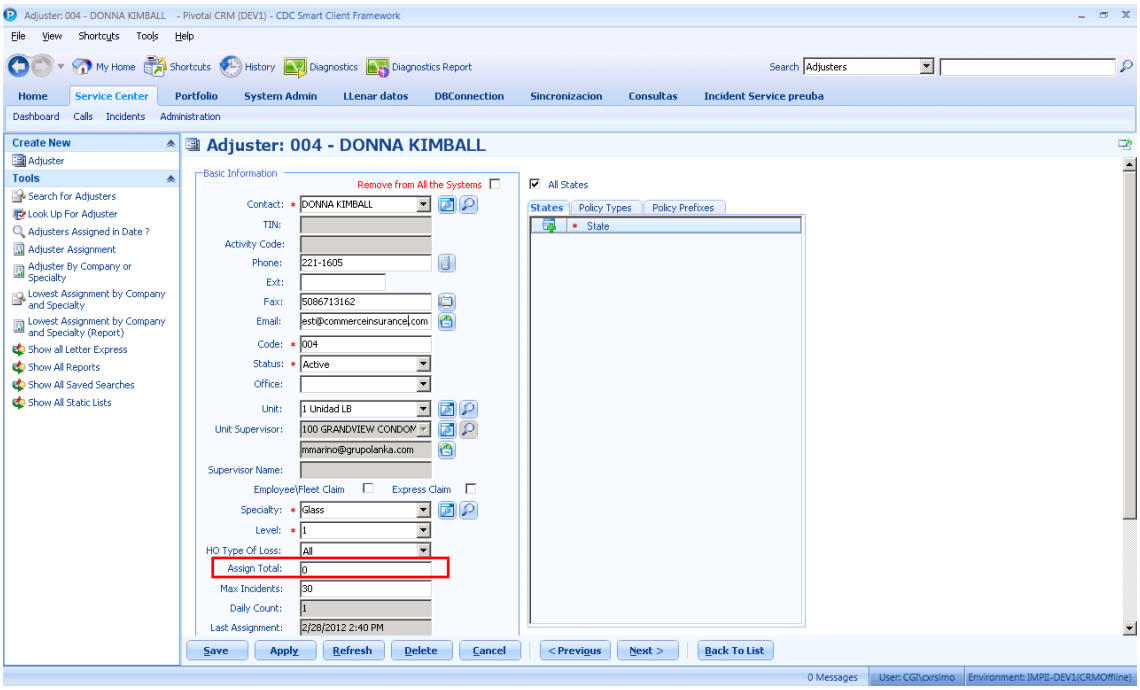


Figura 4.11 – Nuevo contador de asignaciones en el formulario de un perito (Adjuster)

La tarea programada que se encarga de realizar el blanqueo de los contadores de asignaciones totales también fue implementada en este proyecto.

Específicamente, a nivel de estructura de datos, se agregaron tres (3) campos adicionales a la tabla general del sistema para almacenar la información de carácter administrativo que controla la ejecución de este proceso, ellos son:

- Fecha de inicio: es la fecha a partir de la cual comienza a ejecutarse la tarea.
- Período: la cantidad de días que deben pasar desde la última ejecución para que se ejecute nuevamente la tarea.

Adicionalmente se creó un campo que representa la bitácora de las ejecuciones realizadas por el proceso.

Estos tres campos fueron agregados al formulario de propiedades generales del sistema y de esta forma un usuario administrador, haciendo uso de sus privilegios, puede configurar los parámetros del proceso de blanqueo de asignaciones totales. En la Figura 4.12 se muestra la vista de estos nuevos campos desde el formulario de propiedades generales del sistema.

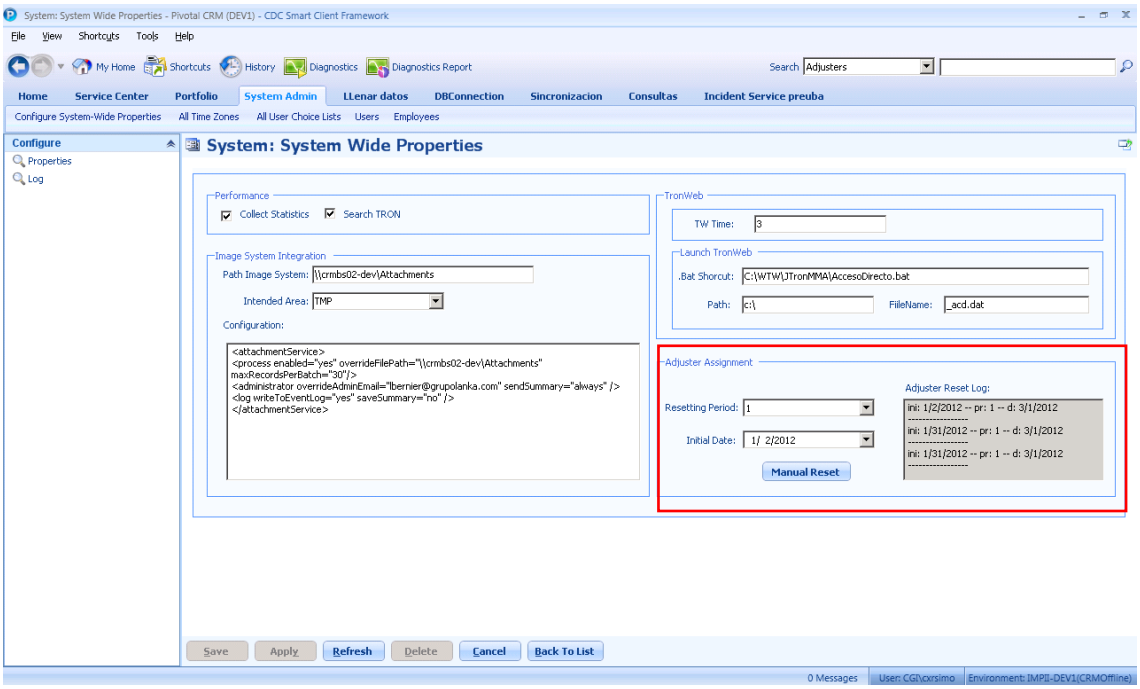


Figura 4.12 – Configuración del proceso que reinicia el contador de asignaciones

En cuanto a la implementación de la lógica para esta funcionalidad, se realizó a través de un script que se ejecuta en las primeras horas de cada jornada laboral (horas de baja demanda para el sistema) y verifica si se ha cumplido un ciclo válido de acuerdo con la configuración establecida por el administrador del sistema.

En caso de que la validación sea afirmativa se actualiza a 0 (cero) el valor del campo de asignaciones totales para todos los peritos del sistema y se registra en la bitácora la fecha, en caso de que la ejecución haya resultado satisfactoria. En el caso contrario no se realiza ninguna tarea.

La lógica fue implementada en un Server *Task*, puesto que es una tarea que se realiza del lado del servidor, y la invocación diaria del proceso de validación se garantizó con la creación de un script programado configurado desde el Pivotal Toolkit. En la Figura 4.13 se presenta un flujograma que describe el proceso de validación que es ejecutado periódicamente para determinar el momento en que se debe reiniciar los contadores de asignaciones de los peritos del sistema.

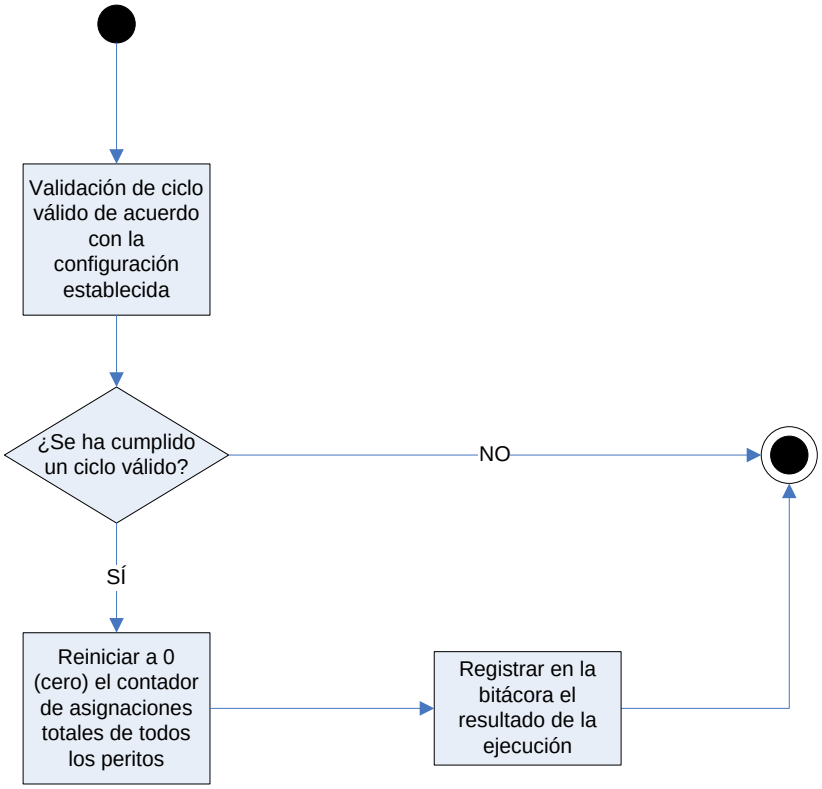

Validación de ciclo válido de acuerdo con la configuración establecida
¿Se ha cumplido un ciclo válido?
NO
SÍ
Reiniciar a 0 (cero) el contador de asignaciones totales de todos los peritos
Registrar en la bitácora el resultado de la ejecución

Figura 4.13 – Proceso de reinicio automático del contador de asignaciones totales.

4.2.3 Etiquetado de Peritos

El etiquetado de peritos fue solicitado por el cliente para garantizar que ningún perito pudiera ser asignado siempre de primero al comienzo de cada jornada laboral.

A pesar de que la inclusión del nuevo campo de asignaciones totales mejoró la situación que se tenía con el contador de asignaciones diarias, no soluciona del todo este problema, ya que al momento de ejecutar el blanqueo del contador de asignaciones totales no se puede garantizar que no sea asignado siempre el mismo Perito para un escenario específico, dado que todos los contadores de asignaciones se encuentran igualados a 0 (cero).

Es por esta razón que se decidió adicionar el campo “Last_Assignment_Date” (fecha de última asignación) como parte del criterio de selección de peritos. Agregando este campo de tipo *Timestamp* que registra la fecha y la hora (con precisión de segundos) de la última asignación que recibió cada Perito, sí se puede garantizar con una alta probabilidad que ningún Perito será asignado en forma reiterada con cada ejecución del nuevo proceso que reinicia los contadores totales. En la Figura 4.14 se muestra el campo “Last Assignment Date” visto desde el registro de un perito.

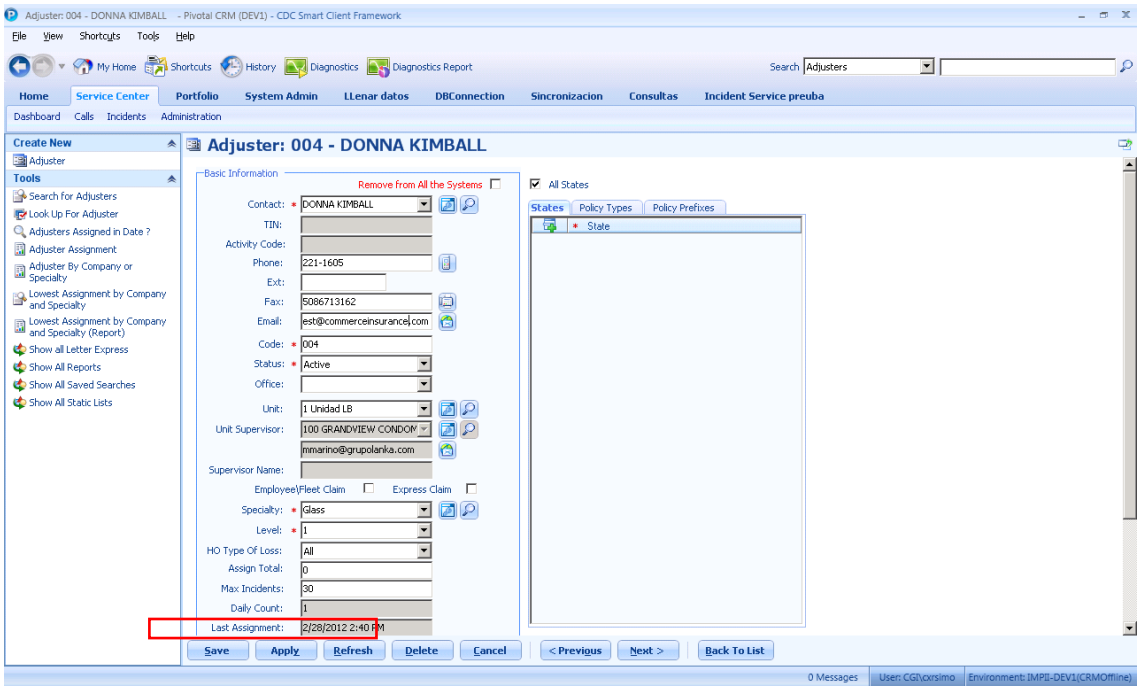


Figura 4.14 – Campo “Last Assignment” en el formulario de un perito (Adjuster)

4.2.4 Campo Employee \ Fleet Claim

Adicionalmente se crearon dos (2) nuevos campos llamados "Employee_Claim", uno en la tabla de incidente y otro en la de perito, que agregan una condición extra de filtrado en el proceso de selección.

Para implementar incorporar dicha condición se requirió también de una modificación en la lógica existente para la selección de los peritos disponibles. Tan pronto como se realiza el ordenamiento de los peritos que son candidatos a la selección se procede a realizar un filtrado de la lista comparando el valor del Employee \ Fleet Claim que tiene el incidente con el de cada uno

de los peritos. En caso de que coincidan el perito continúa siendo candidato a la selección, en el caso contrario es eliminado de la lista. En las Figuras 4.15 y 4.16 se muestran los campos "Eployee Claim" vistos desde el formulario de un perito y desde el formulario de Adjuster Assignment respectivamente.

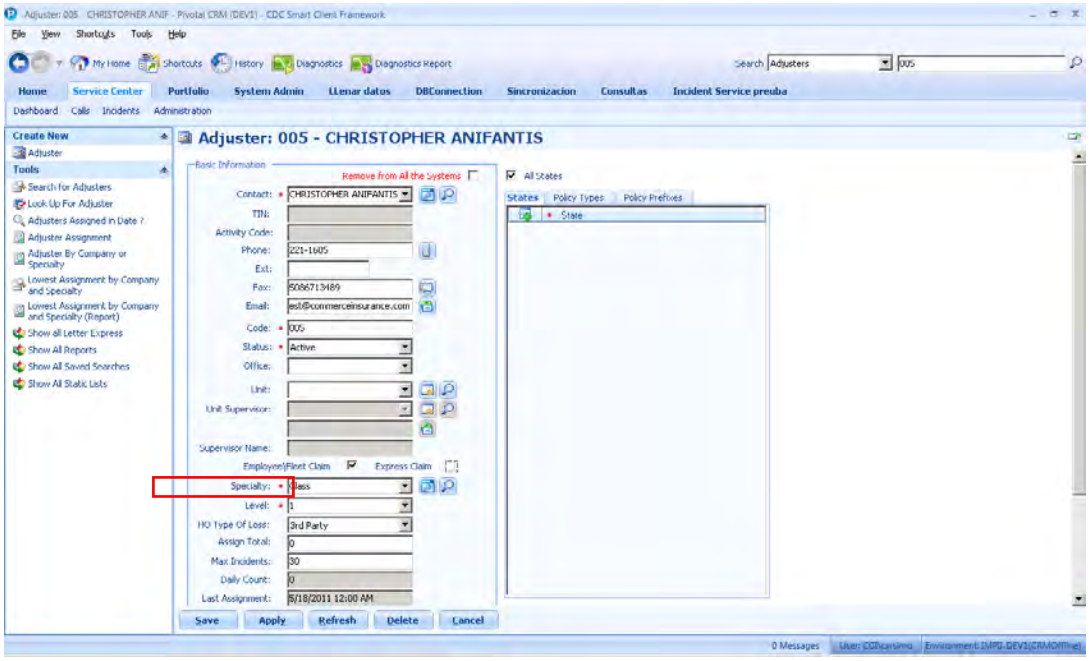


Figura 4.15 – Campo Employee\Fleet en el formulario de Adjuster

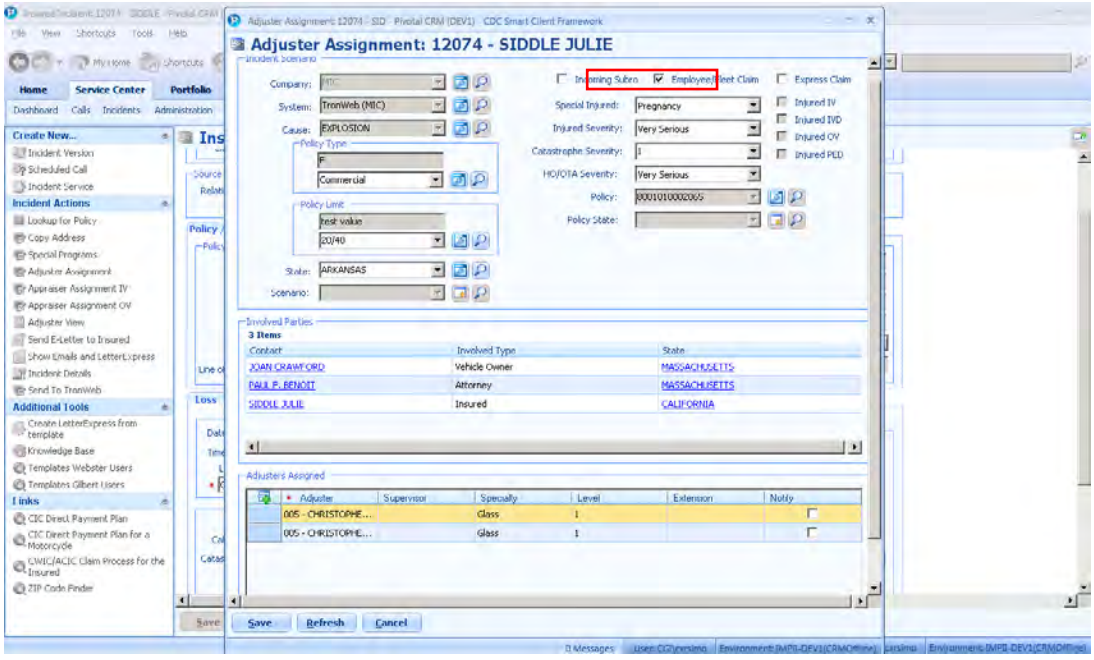


Figura 4.16 – Campo Employee\Fleet en el formulario de Adjuster Assignment

4.2.5 Selección del estado de referencia

El estado, o los estados, donde los peritos pueden ofrecen sus servicios forma parte también de los criterios de selección. Uno de los requerimientos del cliente se refería a la escogencia del estado que sería usado durante el proceso de asignación.

Anteriormente siempre se tomaba como referencia el estado especificado en el registro de la póliza asociada al incidente. Pero en base al diseño de la solución esto fue cambiado para que se tomara, en ciertos casos, como referencia durante el proceso de asignación el estado donde se produjo la pérdida, especificado en el registro del incidente.

Para ello fue necesario modificar la lógica que se ejecuta justo antes de abrir el formulario de asignación de peritos, ya que esta es la encargada de recabar la información requerida para llevar a cabo el procedimiento de selección. En este punto se agregó una verificación que determina si se cumplen con las condiciones especificadas por el cliente para que se tome como referencia el estado asociado a la póliza o el estado asociado el incidente. El resultado de esta función determina finalmente el estado que será tomado como referencia en el proceso de selección. En la Figura 4.17 se muestra el campo estado, visto desde el formulario de Adjuster Assignment. En la Figura 4.18 se presenta un flujograma que describe el proceso de selección del estado que se empleará para la selección de peritos.

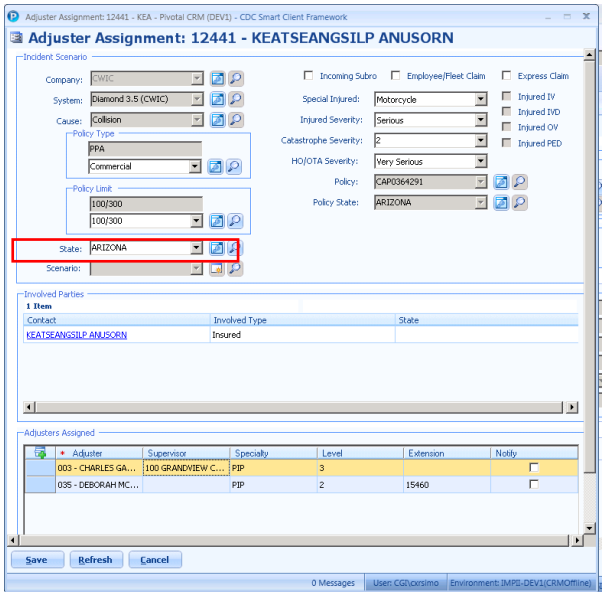


Figura 4.17 – Campo estado en el formulario de Adjuster Assignment

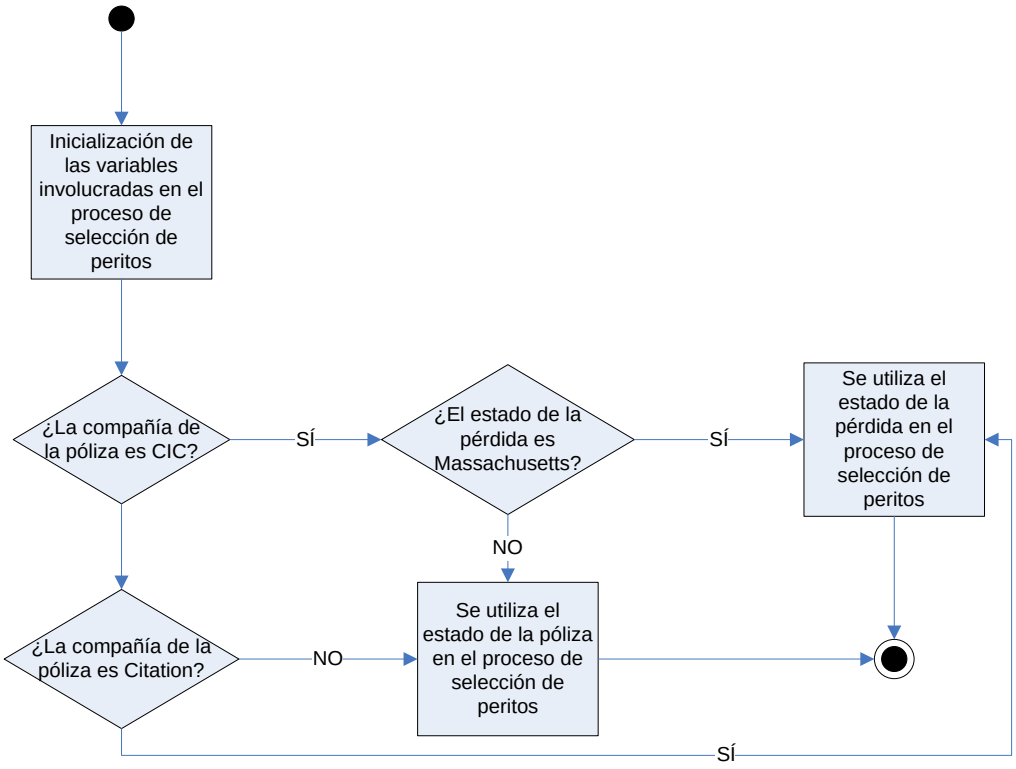

Inicialización de las variables involucradas en el proceso de selección de peritos
¿La compañía de la póliza es CIC?
SÍ
¿El estado de la pérdida es Massachusetts?
SÍ
Se utiliza el estado de la pérdida en el proceso de selección de peritos
NO
¿La compañía de la póliza es Citation?
NO
Se utiliza el estado de la póliza en el proceso de selección de peritos
SÍ

Figura 4.18 – Nuevo proceso de selección de estado para la asignación de peritos

4.2.6 Prefijos

Los prefijos en el sistema CLAIM CRM son un conjunto de cortas cadenas de caracteres que se emplean para determinar desde cual de los sistemas que han sido integrados proviene cada póliza que es manejada por la empresa aseguradora.

Cada una de las empresas que conforman MAPFRE Commerce posee uno o más prefijos únicos que son empleados para identificar cada una de las pólizas que poseen. Estos prefijos son totalmente visibles ya que son representados por el primer subconjunto de números o caracteres que identifican a cada póliza.

Los prefijos formaban parte del criterio de selección de peritos sólo en caso de que la póliza asociada al incidente perteneciera a una compañía específica. En este proyecto de pasantía se amplió esta característica, de acuerdo con los requerimientos del cliente, para hacerla

parametrizable y disponible a todas las compañías del sistema.

Para implementar esta funcionalidad fue necesario modificar el formulario de las compañías en el sistema. Se agregaron nuevos campos en las tablas de compañía para activar o desactivar la inclusión del prefijo en el criterio de selección de peritos, para aquellos incidentes que estén asociados a pólizas de cada compañía. Además se adicionaron nuevos campos a las tablas de los sistemas de cada compañía para almacenar la longitud del prefijo que será tomado en cuenta para aquellos incidentes asociados a pólizas pertenecientes a cada sistema. En la Figura 4.19 se resaltan los campos involucrados en la configuración de los prefijos desde el registro de una compañía en el sistema.

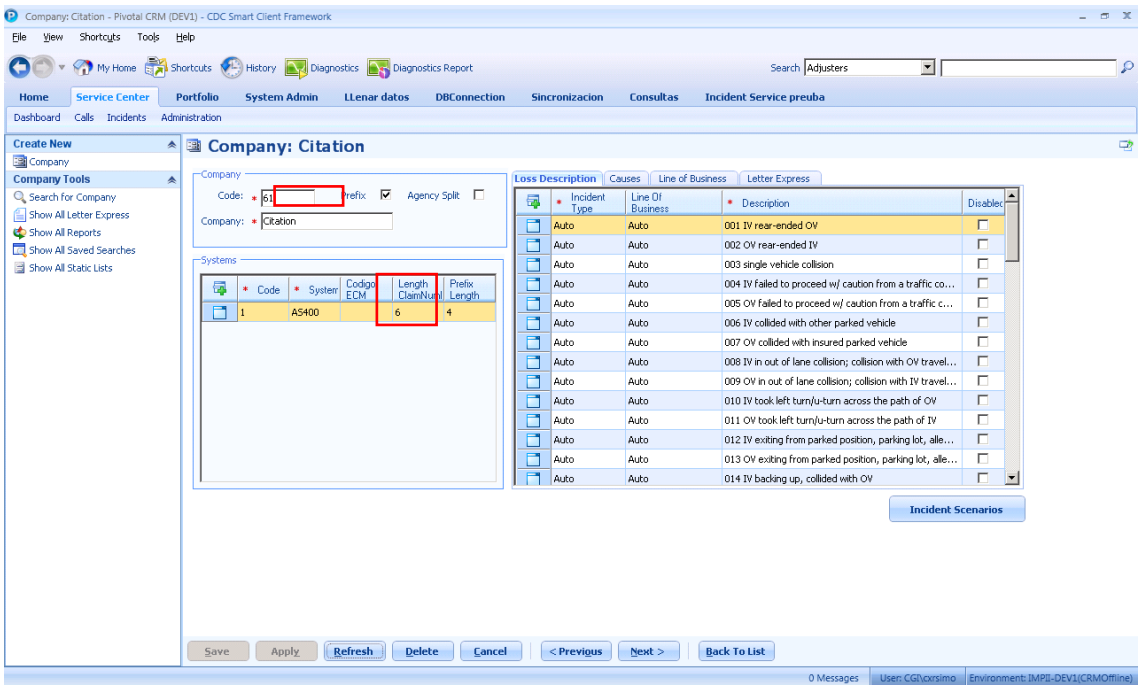


Figura 4.19 – Formulario de una Compañía en el sistema CLAIM CRM

El proceso de asignación de peritos debió ser modificado significativamente, en este caso para que verificara si el prefijo iba a formar parte o no del criterio de selección para cada incidente. Además debieron crearse nuevas validaciones, como es el caso, de la validación de valores de entrada, de acuerdo con las reglas del negocio, que pueden ser configurados en la longitud del prefijo, entre otras. En la Figura 4.20 se muestra un flujograma que describe el proceso selección del prefijo durante la asignación de peritos.

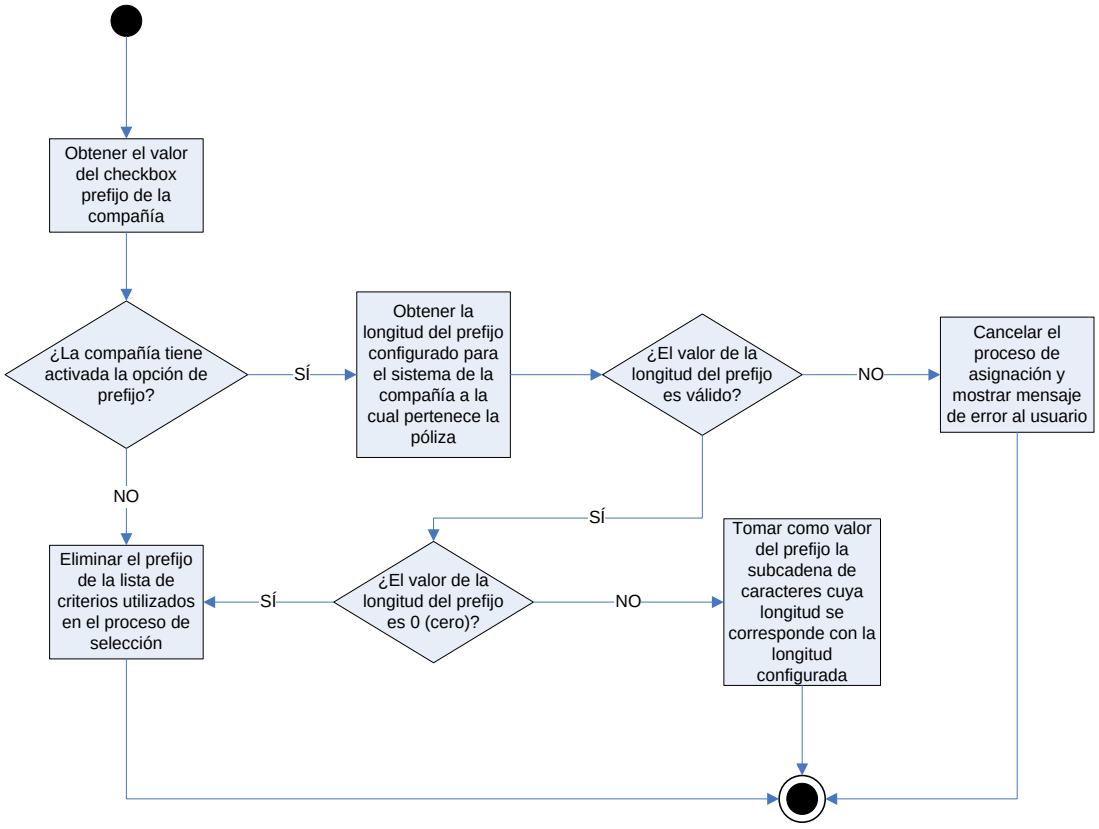

Obtener el valor del checkbox prefijo de la compañía
¿La compañía tiene activada la opción de prefijo?
SÍ
Obtener la longitud del prefijo configurado para el sistema de la compañía a la cual pertenece la póliza
¿El valor de la longitud del prefijo es válido?
NO
Cancelar el proceso de asignación y mostrar mensaje de error al usuario
NO
SÍ
Eliminar el prefijo de la lista de criterios utilizados en el proceso de selección
SÍ
¿El valor de la longitud del prefijo es 0 (cero)?
NO
Tomar como valor del prefijo la subcadena de caracteres cuya longitud se corresponde con la longitud configurada

Figura 4.20 – Asignación del valor de prefijo utilizado en la selección de peritos

4.2.7 Reportes

Finalmente los últimos requerimientos considerados dentro del alcance de este proyecto de pasantía se refieren a la generación de 2 (dos) reportes: (1) lista todas las asignaciones realizadas en el sistema, para un rango de fechas o para una fecha en específico, y (2) lista los peritos con el menor número de asignaciones por especialidad de una compañía específica.

Estos reportes fueron realizados haciendo uso de la integración con *Crystal Reports* ofrecida por Pivotal para la creación de reportes. A través de esta herramienta se facilita la creación y el diseñar de los reportes, sólo se usó el diseño estándar de MAPFRE Commerce empleado para todos los reportes del sistema y diseñar las consultas a la base de datos que obtienen la información que se desea mostrar al usuario.

En el caso del reporte de los peritos con el menor número de asignaciones por especialidad, también era requerido el diseño de una búsqueda interna parametrizada en el

sistema que arrojara los mismos resultados. Para ello simplemente se creó un nuevo "Search Result List" en Pivotal Toolkit en base a la misma consulta diseñada para el reporte. No fue necesario agregar ninguna lógica adicional gracias a este objeto provisto por Pivotal para mostrar información en el sistema. En las Figuras 4.21, 4.22 y 4.23 se muestran cada uno de los reportes generados.

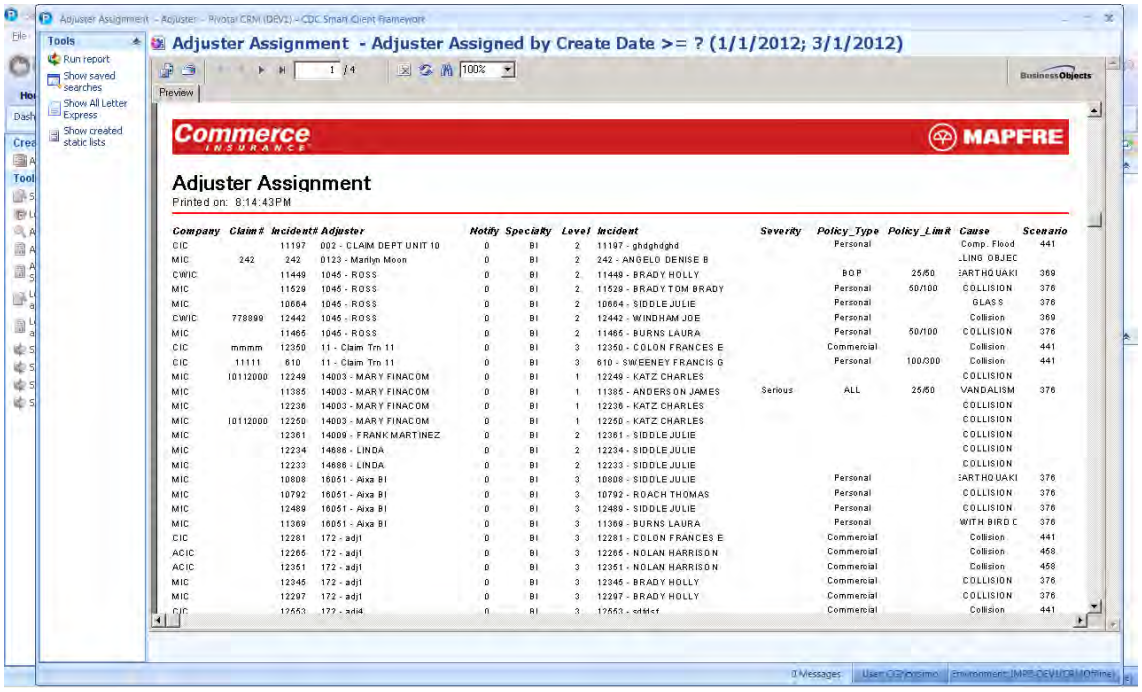


Figura 4.21 – Reporte de Asignaciones para una fecha o rango de fechas específicas

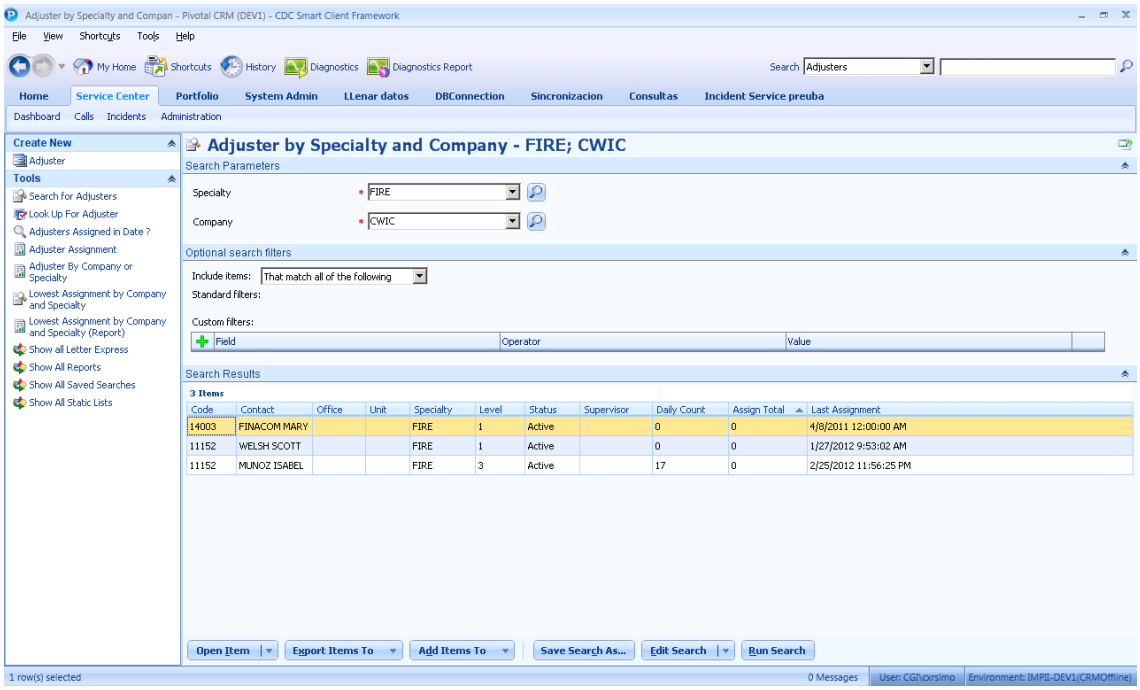

Adjuster by Specialty and Compan - Pivotal CRM (DEV1) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History Diagnostics Diagnostics Report
Search Adjusters
Home Service Center Portfolio System Admin LLenar datos DBConnection Sincronizacion Consultas Incident Service preuba
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Adjuster
Tools
Search for Adjusters
Look Up For Adjuster
Adjusters Assigned in Date ?
Adjuster Assignment
Adjuster By Company or Specialty
Lowest Assignment by Company and Specialty
Lowest Assignment by Company and Specialty (Report)
Show all Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Adjuster by Specialty and Company - FIRE; CWIC
Search Parameters
Specialty * FIRE
Company * CWIC
Optional search filters
Include items: That match all of the following
Standard filters:
Custom filters:
Field Operator Value
Search Results
3 Items
Code Contact Office Unit Specialty Level Status Supervisor Daily Count Assign Total Last Assignment
14003 FINACOM MARY FIRE 1 Active 0 0 4/8/2011 12:00:00 AM
11152 WELSH SCOTT FIRE 1 Active 0 0 1/27/2012 9:53:02 AM
11152 MUNOZ ISABEL FIRE 3 Active 17 0 2/25/2012 11:56:25 PM
Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search
1 row(s) selected
0 Messages
User: CGI\cxrsimo
Environment: IMPII-DEV1(CRMOffline)

Figura 4.22 – Búsqueda de Peritos con el menor número de asignaciones por especialidad para cada compañía

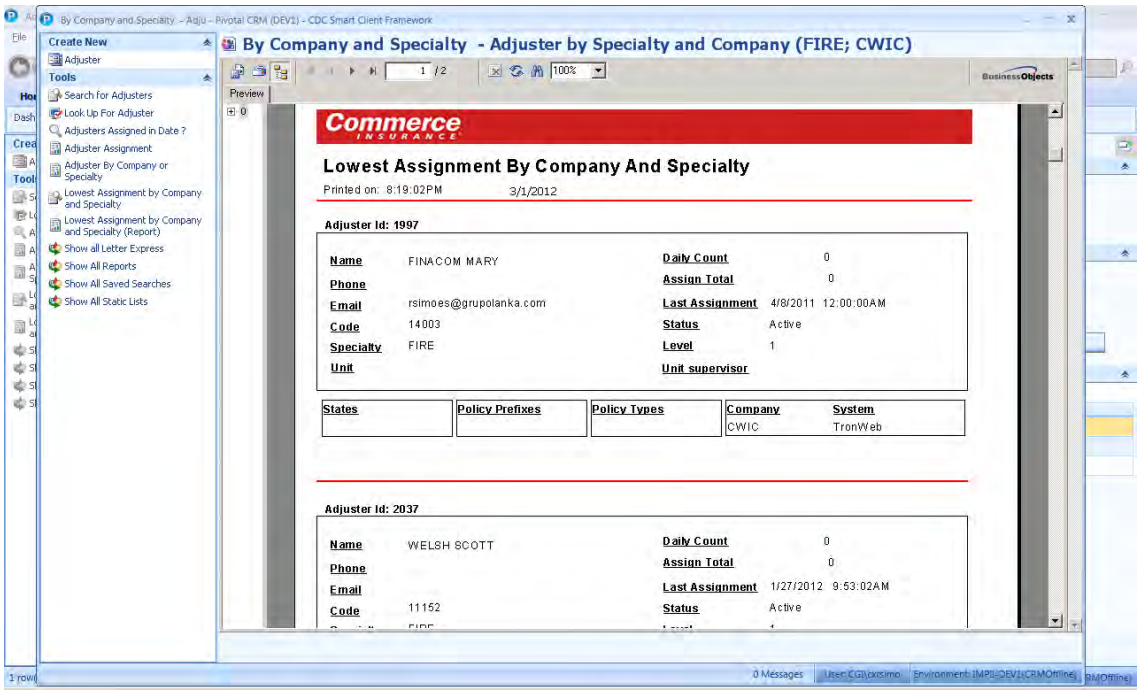


Figura 4.23 – Reporte de Peritos con el menor número de asignaciones por especialidad para cada compañía

4.3 Estabilización

Una vez culminada la fase de ejecución se procedió a validar la solución implementada, para ello se diseñó un conjunto de pruebas unitarias y pruebas de integración que convalidan el cumplimiento de la aplicación que se encuentra en el ambiente de desarrollo con los requerimientos descritos en el documento de visión.

Se diseñaron 51 casos de prueba que certifican el correcto funcionamiento de las nuevas características agregadas en este proyecto al módulo Adjuster Assignment.

Luego de ejecutar aproximadamente 20 ciclos de pruebas la solución fue aprobada por los líderes del proyecto a través de la firma de la carta de cumplimiento de pruebas. Para apreciar en mayor detalle el documento de casos de uso y matriz de pruebas ver los apéndices E y F respectivamente.

Se generó un nuevo manual de usuario que describe en síntesis todas las funcionalidades disponibles para los usuarios desde el módulo de asignación de peritos. Además el manual se entregó junto con un video de transferencia de conocimiento que explica todas las funcionalidades del sistema relacionadas con Adjuster Assignment, esto facilitará futuras tareas de entrenamiento dirigidas a los usuarios del sistema. Para apreciar en mayor detalle el manual de usuario y el video de transferencia de conocimientos generados ver los apéndices A y B respectivamente.

Finalmente, apoyamos al líder de desarrollo en la creación del documento *Release* Notes, allí se listan todas las librerías que forman parte de la actualización generada como producto de este proyecto de pasantía. Este documento es de utilidad para el líder tecnología, quien es el encargado y principal responsable del despliegue de las versiones de la aplicación en todos los ambientes. También sirve de comprobante para el cliente del contenido de cada actualización del sistema que es entregada por parte de Grupo Lanka. Puede consultar en detalle este documento en el apéndice G.

4.4 Logros Adicionales

A lo largo de nuestra estancia en Grupo Lanka pudimos identificar, en dos (2) áreas del negocio, la oportunidad de realizar un aporte adicional a las tareas que fueron descritas en el plan de trabajo de este proyecto de pasantía.

Estos aportes se materializaron en forma de documentos de propuestas, que fueron aceptadas por parte de la empresa y actualmente están siendo tomados en cuenta en algunos procesos del negocio. A continuación se describen en resumen cada una de las propuestas.

4.4.1 Metodología para pruebas de regresión

A través de esta propuesta se espera definir un esquema de trabajo para Grupo Lanka que permita realizar pruebas de regresión de forma efectiva y que asegure la calidad de los componentes que se entregan en cada iteración al cliente. Al mismo tiempo esta propuesta persigue disminuir el tiempo y el esfuerzo que son necesarios actualmente para llevar a cabo esta actividad.

La metodología se compone de seis (6) etapas, cada una de estas se estructura a su vez de un conjunto de actividades y recomendaciones que le permitirán al consultor encargado de realizar las pruebas y a los líderes del proyecto disponer de un marco metodológico para mejorar la eficacia de la fase de pruebas dentro de la metodología de trabajo de Grupo Lanka. En la Figura 4.24 se puede apreciar cada una de estas fases que componen la metodología.

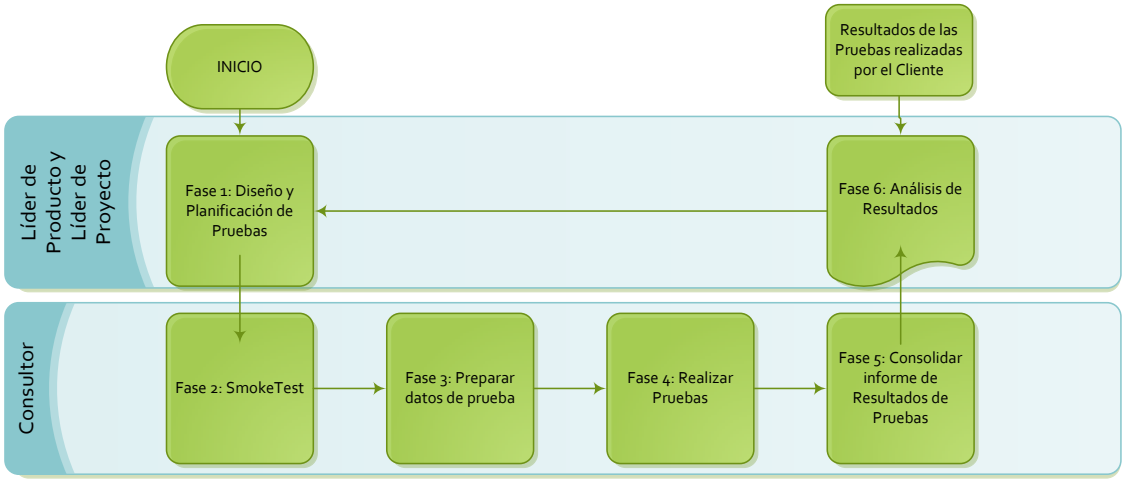

INICIO
Resultados de las Pruebas realizadas por el Cliente
Líder de Producto y Líder de Proyecto
Fase 1: Diseño y Planificación de Pruebas
Fase 6: Análisis de Resultados
Consultor
Fase 2: SmokeTest
Fase 3: Preparar datos de prueba
Fase 4: Realizar Pruebas
Fase 5: Consolidar informe de Resultados de Pruebas

Figura 4.24 – Metodología presentada a Grupo Lanka para realizar pruebas de regresión

La primera fase de la metodología describe las recomendaciones que los líderes de producto deben tomar en cuenta para diseñar y planificar las pruebas, la segunda fase especifica las actividades que deben llevar a cabo los consultores para validar la conformidad del ambiente donde se realizarán las pruebas, en la tercera fase se detalla cómo el consultor debe preparar el conjunto de datos que necesitará para ejecutar las pruebas durante la cuarta fase. En la quinta fase se describe el reporte que debe generar el consultor a partir de los resultados obtenidos en cada una de las pruebas que realizó. Por último, en la sexta fase se describe como el líder de producto debe tomar todos los reportes de cada consultor para realizar un análisis, en base a indicadores específicos, que le permitirá determinar las acciones correctivas que deben llevarse a cabo para mejorar la eficacia del proceso de pruebas.

Este modelo se plantea tomando en cuenta los objetivos del departamento de consultoría, se espera que crezca a partir de la experiencia acumulada en este y otros proyectos desarrollados por Grupo Lanka. Para mayor detalle acerca de esta propuesta ver el apéndice C.

4.4.2 Metodología para realizar el seguimiento de campañas de mercadeo en medios digitales

Actualmente Grupo Lanka se encuentra promoviendo de forma activa esfuerzos internos dirigidos a incrementar su cartera de clientes a través del posicionamiento de su marca en medios digitales como: redes sociales, buscadores, etc. Muestra de ello son: el reciente rediseño de su sitio web, la presencia activa en redes sociales y la apertura de un blog corporativo.

Estos esfuerzos consumen cantidades considerables de recursos de la compañía por lo cual se espera que impacten de forma significativa en el posicionamiento de Grupo Lanka como marca en sus mercados de interés, además de incrementar sus ingresos por concepto de ventas de los productos y servicios que ofrecen.

Dado que las actividades que se pueden emprender en medios digitales son prácticamente infinitas, es muy fácil desperdiciar esfuerzos sino se cuenta con instrumentos de medición, alineados con nuestra estrategia, que permitan tomar decisiones oportunas para enfocar los esfuerzos en aquellas iniciativas más eficaces.

Para ello es indispensable definir una estrategia, con su respectivo plan de acción, en base a una serie de objetivos específicos. A partir de los cuales el equipo de mercadeo podrá enfocar sus esfuerzos en aquellas actividades que verdaderamente aportan valor y evitar desperdiciar recursos en otras que no ofrezcan los resultados esperados.

Actualmente, a pesar de que el departamento de mercadeo cuenta con los instrumentos de medición adecuados (cuentas en Google *Analytics*, etc.) aún no ha diseñado un conjunto de indicadores precisos que le permitan evaluar la eficacia de sus esfuerzos en medios digitales.

A partir de esta propuesta se espera que el departamento de mercadeo pueda determinar el conjunto de métricas más adecuadas para realizar el seguimiento de las iniciativas que Grupo Lanka emprenderá en los medios digitales. Para mayor detalle acerca de esta propuesta ver el apéndice D.

El modelo que se muestra a continuación en la Figura 4.25 resume las diferentes fases o estados de la metodología propuesta para llevar a cabo el seguimiento de campañas en medios digitales:

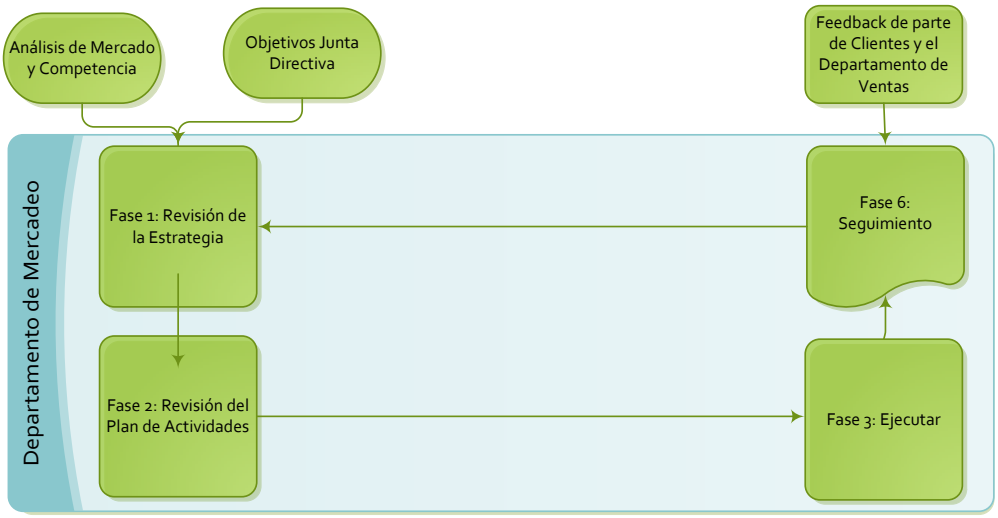

Análisis de Mercado y Competencia
Objetivos Junta Directiva
Feedback de parte de Clientes y el Departamento de Ventas
Departamento de Mercadeo
Fase 1: Revisión de la Estrategia
Fase 2: Revisión del Plan de Actividades
Fase 3: Ejecutar
Fase 6: Seguimiento

Figura 4.25 – Metodología para realizar la revisión de campañas de mercadeo en medios digitales

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez culminado el proceso de desarrollo del proyecto, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se ha comprendido por completo el funcionamiento de todos los módulos del sistema CLAIM CRM, en especial de todas las funcionalidades que provee el módulo Adjuster Assignment, de las cuales se han generado flujogramas y descripciones del comportamiento de los principales procesos de negocios involucrados.

- Se ha interpretado satisfactoriamente los requerimientos presentados por parte del cliente, muestra de ello es la aprobación por parte del cliente del documento de diseño y de la maqueta de la solución generada posteriormente.

- Haciendo uso de las herramientas de personalización provistas por la plataforma Pivotal CRM se ha podido incorporar los cambios necesarios para que la aplicación se ajuste a los nuevos requerimientos del cliente. A través de Pivotal Toolkit se han creado índices, consultas y nuevos campos en las tablas pertenecientes a los esquemas de base de datos involucrados. Además el Pivotal Form Designer ha permitido editar fácilmente elementos de la interfaz del usuario en el sistema, de acuerdo con el diseño de la solución.

- Este proyecto de pasantía representó una oportunidad propicia para realizar la revisión de la implementación que previamente se había realizado para el proceso de asignación de peritos. Como resultado de este proyecto Grupo Lanka y MAPFRE Commerce cuentan ahora con un módulo Adjuster Assignment cuya mantenibilidad y rendimiento, medido en tiempo de ejecución, ha mejorado levemente, como es el caso de la disminución de hasta un 2% en los tiempos de ejecución promedio. Además la varianza estadística de los tiempos de ejecución disminuyó cerca de un 50%, lo cual demuestra que el proceso ahora es mucho más controlado. A su vez se estima que se reducirá en un 30%, en comparación con la antigua implementación, la

cantidad de tiempo necesaria para comprehender el código que provee las funcionalidades del módulo, gracias a la modularización y refactorización aplicadas en este proyecto. Esto favorecerá la incorporación de nuevos evolutivos a la aplicación.

- Se ha incorporado satisfactoriamente el contador de asignaciones totales de los peritos a los criterios de selección, este campo ahora representa el factor de mayor relevancia dentro del proceso de asignación. El cliente además puede configurar el reinicio desde 0 (cero) del valor de este campo para todos los peritos del sistema a través de una nueva tarea programada, cuya ejecución puede ser configurada por el usuario administrador desde el panel de propiedades del sistema CLAIM CRM.

- Con la eliminación del contador de asignaciones diarias de los criterios de asignación de peritos se evita que la selección de peritos se realice de forma ordenada en cada jornada laboral, con esta modificación ya no será siempre el mismo perito el que reciba siempre la primera asignación de cada escenario.

- La parametrización de la funcionalidad que permite incluir el prefijo de una póliza entre los factores de selección de peritos y la adición del nuevo *checkbox* Employee / Fleet Claim son cambios que le permitirán al cliente tener un mayor control del proceso de asignación.

- La documentación y el material audiovisual que son entregados junto con la actualización del módulo Adjuster Assignment impactará significativamente en la disminución del tiempo necesario para llevar a cabo tareas de entrenamiento y transferencia de conocimiento tanto para Grupo Lanka como para MAPFRE Commerce.

- Las dos (2) propuestas de mejora que se han compartido con Grupo Lanka representan el compromiso del trabajo realizado durante nuestra estancia con los valores y objetivos de negocio de la organización.

Por todo lo anterior, se puede concluir que hemos cumplido con los objetivos previstos inicialmente en la planificación de este proyecto de pasantía, así como también con la consecución de logros adicionales. Además se detectaron diversas mejoras en el módulo de

asignación de peritos que pudieran llevarse a cabo más adelante por parte del equipo de Grupo Lanka, a continuación algunas de ellas:

- El proceso de selección de peritos puede llegar a ser muy complejo debido a la gran diversidad de factores involucrados. Sería útil ofrecer una ayuda a los usuarios que sea accesible desde el formulario de Adjuster Assignment donde se explique el origen de cada uno de los campos y su influencia en el proceso de asignación.

- En algunas ocasiones no todos los elementos que pueden determinar el resultado de la asignación de un perito se encuentran activos, como es el caso de los prefijos, que pueden ser desactivados desde el formulario de compañía. Sería de mucha utilidad diseñar algún tipo de indicador visual que le facilite al usuario final determinar cuáles factores se están tomando en consideración para la selección. A su vez esto debería quedar registrado en una bitácora junto con el resultado de la asignación, para que el proceso pueda ser auditado en cualquier momento, sin importar si la configuración de la compañía cambia luego de la asignación.

- Sería útil proveer acceso a los registros de los Peritos seleccionados desde el formulario de Adjuster Assignment para constatar que los atributos del perito son los esperados. Actualmente sólo es posible acceder al formulario de cada Perito desde el panel de administración del centro de servicio. Además sería útil apreciar, si el usuario lo desea, cuáles Peritos fueron considerados como candidatos durante el proceso de asignación. Esto en caso de que se requiera auditar cada selección realizada por el sistema de forma rápida.

- Se podría ofrecer un buscador para explorar la bitácora de ejecuciones del proceso que reinicia el contador de asignaciones totales de los peritos del sistema. Sería útil en el caso que sea necesario localizar rápidamente registros para una fecha, o rango de fechas, específico. También sería útil incluir en esta bitácora la cantidad de registros que fueron modificados, incluso a cuáles Peritos específicamente se les reinició el contador de asignaciones en cada ejecución.

Finalmente, el presente trabajo ha resultado una experiencia muy gratificante puesto que ha involucrado tanto aspectos técnicos asociados al área de ingeniería de la computación como elementos relacionados con ventas y la gestión de clientes. Además representó una oportunidad única para estudiar, modificar y mejorar un sistema que es utilizado por una organización de gran

envergadura en el sector asegurador de los Estados Unidos como lo es MAPFRE Commerce. La experiencia adquirida en este proyecto será de mucha utilidad para emprender futuros proyectos profesionales.

CONSIDERACIONES DE RENDIMIENTO

Esta última sección ha sido agregada luego de la presentación del proyecto de pasantía ante el jurado evaluador y tiene como principal objetivo ampliar las diversas consideraciones técnicas que soportaron las decisiones tomadas durante la realización del proyecto. Además se presentará en mayor detalle las observaciones que sustentan los logros acerca del rendimiento expuestos en la sección de conclusiones.

Desde el punto de vista de base de datos los cambios realizados durante el proyecto resultaron en la alteración de varias tablas a través de la adición de nuevos campos.

Algunas restricciones impuestas por parte de la empresa nos impidieron alterar el diseño físico de la base de datos durante la fase de ejecución del proyecto. Por esta razón fue importante que los campos agregados no alteraran la previsión de crecimiento de cada tabla.

En la tabla "Adjuster" se agregó el nuevo campo "Assign_Total" de tipo *NUMBER(3)*, para registrar las asignaciones totales de un perito en el sistema. Certificamos que la adición de este nuevo campo que ocupa a lo sumo veintidós (22) bytes no alterara significativamente la previsión de crecimiento para la tabla, cuya configuración de *extents* es de un (1) MB, con *extents* ilimitados.

La decisión de no agregar un nuevo campo para etiquetar al siguiente perito que será asignado y en cambio incorporar entre los criterios de selección el registro, ya existente, de la última fecha en que el perito fue asignado representó un ahorro de al menos 53MB (2505 registros en producción x 22 bytes de un tipo NUMBER) en la cantidad de memoria necesaria para almacenar la tabla "Adjuster" en el ambiente de producción.

En la tabla "System" se agregó un campo de tipo *NUMBER(3)* y otro *DATE* que suman a lo sumo 29 bytes de almacenamiento adicional que tampoco altera significativamente las previsiones de crecimiento de tabla cuyo diseño físico es idéntico a la anterior. Además de estos campos se agregó un campo para registrar una breve reseña de las ejecuciones exitosas del script que restablece los contadores de asignaciones totales de los peritos, esta decisión se tomó luego

de plantearle la opción al líder de desarrollo de crear una nueva tabla para almacenar esta bitácora, ya que se asume el riesgo de que este campo, de tipo CLOB, pueda alterar las perspectivas de crecimiento de la tabla. La sugerencia finalmente quedó como una propuesta de mejora a futuro que será incorporada al sistema a través de una solicitud formal ante el cliente, ya que por los momentos el líder de desarrollo manifestó que no se prevé que crezca significativamente, dado el bajo número de ejecuciones exitosas que deben registrarse en el período de tiempo que transcurrirá hasta que se incorpore la mejora.

Análogo al análisis realizado para la tabla "Adjuster" la adición del campo de tipo *NUMBER(10)* en la tabla "SystemCom", para parametrizar la longitud de los prefijos de los sistemas de cada compañía, y la incorporación de dos campos tipo *NUMBER(3)* a la tabla "CompanyCom", son cambios que no alteran las previsiones de crecimiento de las tablas.

Durante la fase de desarrollo del proyecto también se realizó una revisión completa de todas las consultas que se ejecutan durante el proceso de selección de peritos. Este análisis contempló la extracción de los planes de ejecución del manejador de base de datos y el cálculo del índice de selectividad de cada consulta. Con estos insumos pudimos verificar si el manejador hacía uso de las estructuras de indización preexistentes (para consultas antiguas que no cambiaron) o si era necesario crear nuevos índices para mejorar el tiempo de ejecución de cada consulta.

A partir de este análisis se determinó que debían crearse dos índices, para optimizar el rendimiento del manejador de base de datos durante la ejecución de las consultas que obtienen los peritos candidatos a ser asignados, puesto que el cálculo del índice de selectividad resultó ser inferior al 0.15 establecido como parámetro por el fabricante (Oracle). Adicionalmente, fue necesario actualizar la definición de un índice preexistente que no estaba siendo utilizado por el manejador al momento de ejecutar la consulta que selecciona el escenario válido, esto se comprobó a través del análisis del plan de ejecución generado para la consulta.

Al momento de evaluar el rendimiento de la solución implantada decidimos enfocarnos en el tiempo de ejecución del proceso de selección de peritos, puesto que nuestro líder de desarrollo nos manifestó que este es el factor de mayor relevancia para el usuario final, y además porque contamos con una disponibilidad más amplia de información sobre la cual sustentar nuestras observaciones.

Para ello recolectamos de la bitácora del sistema dos muestras compuestas de ocho mil cuatrocientos sesenta (8.460) registros de tiempos de ejecución del proceso de selección de peritos, una se compuso de ejecuciones realizadas antes del 21 de abril en el ambiente de producción, justo un día antes de que la nueva solución fuera desplegada en este ambiente, y otra compuesta de registros tomados luego del 22 de abril. Con estas muestras realizamos un análisis estadístico que nos arrojó los siguientes resultados:

	Tiempo total	Tiempo en capa cliente	Tiempo en capa servidor
Promedio	1,64%	2,41%	-1,74%
Máximo	-72,69%	-72,78%	-83,75%
Mínimo	-2,50%	3,45%	-26,06%
Varianza	-55,84%	-58,30%	-40,60%

Tabla 1 – Diferencia, expresada en porcentajes, entre los tiempos de ejecución del proceso con la nueva implementación y la anterior

En la tabla 1 podemos observar que ningún tiempo promedio de ejecución se alteró significativamente, los tiempos máximos si se redujeron en alrededor de un setenta por ciento (70%) con la nueva implementación, a su vez, cabe resaltar que los tiempos mínimos también se redujeron en alrededor de un veintiséis por ciento (26%) en la capa servidor, donde se encuentra el mayor peso sobre el tiempo de ejecución total que también resultó disminuido en un dos y medio por ciento (2,50%).

Quizás lo más resaltante de este estudio es que la varianza estadística de la nueva implementación redujo a cerca de la mitad, alrededor de un cincuenta por ciento (50%), todos los tiempos de ejecución. Esto demuestra que ahora el proceso es más controlado en relación con el rendimiento de la implementación anterior. Para mayor detalle acerca de las muestras tomadas para realizar este estudio referirse al apéndice H.

Finalmente, es importante destacar que los 20 ciclos de pruebas que se ejecutaron durante la fase de estabilización superaron en alrededor de un cincuenta por ciento (50%), de acuerdo con el líder de desarrollo, la cantidad de ciclos que normalmente se realizan en otros proyectos de la

empresa. Esto repercutió favorablemente en la percepción por parte del cliente, quien durante la auditoría de la solución entregada reportó una cantidad significativamente inferior de observaciones, en comparación con otras mejoras entregadas dentro del acuerdo de servicio que mantienen con Grupo Lanka.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] Manual del Empleado, Grupo Lanka. Disponible en Intranet: https://apps.grupolanka.com/, consultado 11 de noviembre de 2011.

[2] Organigrama de Grupo Lanka, Grupo Lanka. Disponible en Intranet: https://apps.grupolanka.com/, consultado 11 de noviembre de 2011.

[3] Manual del Departamento de Consultoría, Grupo Lanka. Disponible en Intranet: https://apps.grupolanka.com/, consultado 13 de noviembre de 2011.

[4] Diccionario MAPFRE de Seguros. Disponible en Internet: http://www.mapfre.com/wdiccionario/general/diccionario-mapfre-seguros.shtml, consultado el 17 de noviembre de 2011.

[5] Kristin Anderson y Carol Kerr. Customer Relationship Management. 2002. Estados Unidos, pp. 1 – 14.

[6] Acquisition Announcement. CDC Software. 2004. Disponible en internet: http://www.cdcsoftware.com/en/Solutions/CDC-Customer-Relationship-Management-CRM/CDC-History/CDC-Pivotal-CRM-Acquisition, consultado el 10 de noviembre de 2011.

[7] Pivotal CRM. Disponible en internet: http://www.cdcsoftware.com/es/Soluciones/CDC-Customer-Relationship-Management-CRM, consultado el 17 de noviembre de 2011.

[8] CDC Software. 60530 – Pivotal CRM 6.0 Advanced Customization. 2009. Primera Edición. Estados Unidos, pp. 7-14.

[9] MAPFRE Completes Acquisition of Commerce. 2008. Disponible en internet: http://www.commerceinsurance.com/content/investors/press65.php, consultado el 20 de noviembre de 2011.

[10] MSF Process Model – Microsoft Solutions Framework. 2002. Estados Unidos, pp. 4-11.

[11] Pivotal Toolkit 6.0 Service Pack 8 – Toolkit Guide. Estados Unidos, pp. 1-20.

[12] Segucontacto. Disponible en internet: http://www.grupolanka.com/productos/solucion-crm-atencion-al-asegurado/, consultado el 12 de marzo de 2012.

APÉNDICE A – MANUAL DEL USUARIO

Claims CRM

Adjuster Assignment user manual.

lanka

Presented to: **MAPFRE Commerce**

Attention: **Kris Zenaro / Cindy Preston**

Presented by: **Richard Simoes / David Florez**
Grupo Lanka, C.A.,
Av. La Estancia, CCCT 1ra Etapa, P. 5, Of. 537
Chuao, Caracas, 1060-A, Venezuela.

Document: **Commerce-ClaimsCRM-AdjusterAssignment-UserManual**

Last modification date: **August 22, 2012**

Version Check

Date	Version	Remarks	Author
02/06/2011	1.0	Fist Version	rsimoes
02/07/2011	1.1	Revision of the content	rsimoes
04/17/2012	1.2	Last update	dflorez
04/18/2012	2	Major revision of the content	rsimoes
04/20/2012	2.1	Reset assign total added and other minor revisions	rsimoes

Contents Table

Version Check 52

Contents Table 54

Table of figures 55

Objective 57

Scope 57

Structure 57

Adjuster Assignment Process 58

Administration tasks 59

- Configure the Specialties available 60
- Configure the System 61
- Configure the Scenarios 64
- Default Scenarios 67
- Configure the Adjusters 68
- Configure Policy Type 72
- Configure Agent 75
- Reset Assign Total 78

Reports 79

- Lowest Assignment by Company and Specialty 79
- Adjuster Assignment report 81

Searchs 85

- Lowest Assignment by Company and Specialty 85

Adjuster Assignment Form 87

Adjuster Assignment implementation 90

- Default Assignment 90

Agency Split case 91

Recommendations to test adjuster assignment 92

Table of figures

Figure 1 – Factors in the adjuster assignment process 58
Figure 2 - Access to the administration section of the Service Center 59
Figure 3 – Configure Specialties step one 60
Figure 4 - Specialty Configuration 61
Figure 5 - Configure Prefix step one 62
Figure 6 - Configure Prefix step two 63
Figure 7 - Configure Prefix step three 63
Figure 8 – Agency Split configuration from the Company form. 64
Figure 9 - Configure Scenario step one 65
Figure 10 - Configure Scenario step one 65
Figure 11 - Configure Scenario step three 66
Figure 12 - Configure Scenario step four 66
Figure 13 - Configure Scenario step four (a) 66
Figure 14 - Configure Scenario step six 67
Figure 15 - Configure Scenario (Default Scenario) 68
Figure 16 - Configure Adjusters step one 69
Figure 17 - Configure Adjusters step two 69
Figure 18 - Configure Adjusters step three 70
Figure 19 - Configure Adjusters grid 71
Figure 20 - Configure Adjusters tabs 71
Figure 21 - Adjuster extra configuration required 72
Figure 22 - Configure Policy Type step one 73
Figure 23 - Configure Policy Type step two 74
Figure 24 - Configure Policy Type step three 75
Figure 25 - Configure Agent step one 76
Figure 26 - Configure Agent step two 77
Figure 27 - Configure Agent step three 78
Figure 28 - Lowest assignment by specialty and company report step one 79
Figure 29 - Lowest assignment by specialty and company report step two 80
Figure 30 - Lowest assignment by specialty and company report 81
Figure 31 - Adjuster Assignment report step one 82
Figure 32 - Adjuster Assignment report step two 83
Figure 33 - Adjuster Assignment report step three 83
Figure 34 - Adjuster Assignment report 84
Figure 35 - Lowest assignment by specialty and company search step one 85

Figure 36 - Lowest assignment by specialty and company search step two 86
Figure 37 - Lowest assignment by specialty and company search 86
Figure 38 - Adjuster Assignment Form 87
Figure 39 - State field for Adjuster Assignment 88
Figure 40 - Policy Limit for Adjuster Assignment 89

Objective

This document intends to present in detail the expected functionality of the new enhancements included in the Adjuster Assignment project.

Also the functionalities descriptions presented in this manual could be used as a guideline for further user acceptance tests that could be performed by the MAPFRE Commerce team.

Scope

The functionalities described further correspond only with those enhancements developed for the Adjuster Assignment project, described on the Adjuster Assignment design document.

The reader should not expect to see great detail about previous functionalities of the system. If it is needed we recommend reviewing previous documentation of CLAIM CRM system provided by Grupo Lanka.

Structure

This document is structured in seven main sections, in the first one is provided a briefing of the adjuster assignment process, then in the second segment the administrative tasks behind the adjuster assignment process are explained. The third and forth sections describes two new reports and one search respectively added with the adjuster assignement enhancement. Then in the fith and sixth segments provides the details behind the adjuster assignment form and implementation. Finally in the seventh section a set of recommendations are provided to test effectively the adjuster assignment functionalities.

Tips and recommendations will show in this kind of boxes

Adjuster Assignment Process

The adjuster assignment process belongs to the Incidents module of the CLAIM CRM system. Its purpose is to fairly assign the appropriate adjuster(s) to the Incident according with an specific set of criterias.

These criterias are based on several information provided by factors involved in the process like: incidents, companies and adjusters.

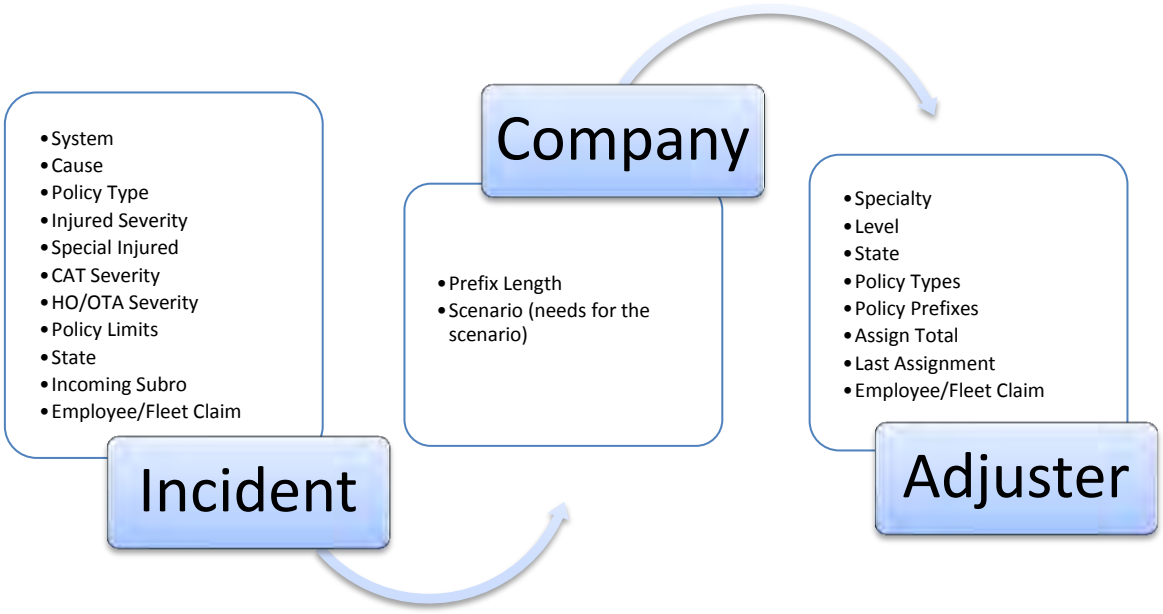


Figure 1 – Factors in the adjuster assignment process

The **incident** provides the input information to select the scenarios configured for the **company**, those scenarios have the required needs (specialties and levels) that the **adjusters** must fulfill in order to be considered as a candidate for the assignment.

If for one of the specific needs of the scenario exists more than one valid candidate the critiria dictates that the adjuster with the lower assign total value and with the less recent last assignment date must be selected. The last assignment date works as a perfect tie breaker between candidates because it has a precision in the order of seconds.

Once the adjusters are assigned to the incident their Assign Total, Last Assignment and Daily Count values are updated, also the system disables any other execution of the assignment process for that incident.

The criteria that rules the selection process for the adjusters could change when all the conditions of the Agency Split case are enabled. In this case the selection process must select the adjusters, if exists, that belongs to the unit specified for that specialty on the agent related to the policy associated with the incident. This case will be explained further.

Administration tasks

This section describes distinct configuration tasks inside the CLAIM CRM system that are related with the Adjuster Assignment process.

All those tasks are executed from the administration section of the service center. This section is available only for the system administrator.

To get access to this section from the system follow the next steps:

a. Click in the Service Center Subject.
b. Click in the Administration topic.

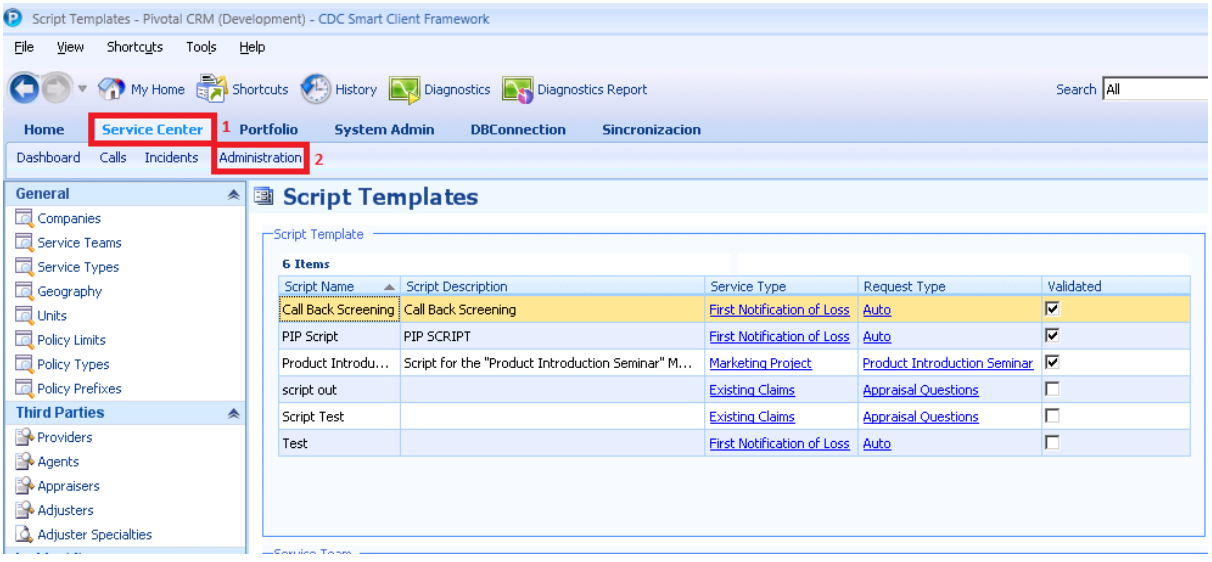

Script Templates - Pivotal CRM (Development) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History Diagnostics Diagnostics Report Search All
Home Service Center 1 Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration 2
General
Companies
Service Teams
Service Types
Geography
Units
Policy Limits
Policy Types
Policy Prefixes
Third Parties
Providers
Agents
Appraisers
Adjusters
Adjuster Specialties
Script Templates
Script Template
6 Items
Script Name | Script Description | Service Type | Request Type | Validated
Call Back Screening | Call Back Screening | First Notification of Loss | Auto
PIP Script | PIP SCRIPT | First Notification of Loss | Auto
Product Introdu... | Script for the "Product Introduction Seminar" M... | Marketing Project | Product Introduction Seminar
script out | | Existing Claims | Appraisal Questions
Script Test | | Existing Claims | Appraisal Questions
Test | | First Notification of Loss | Auto

Figure 2 - Access to the administration section of the Service Center

Configure the Specialties available

Each adjuster in the system holds an specific specialty and level, these specialties must be configured previously from the administration section. To perform this action follow the next steps:

> *The specialties should be created first before entering adjusters or*

a. Click on the "Adjuster Specialties" command located on the left task pad.
b. Specify the Name of the specialty in the specialty text field.
c. Select the states where this specialty is needed.
d. Click Save or Apply.

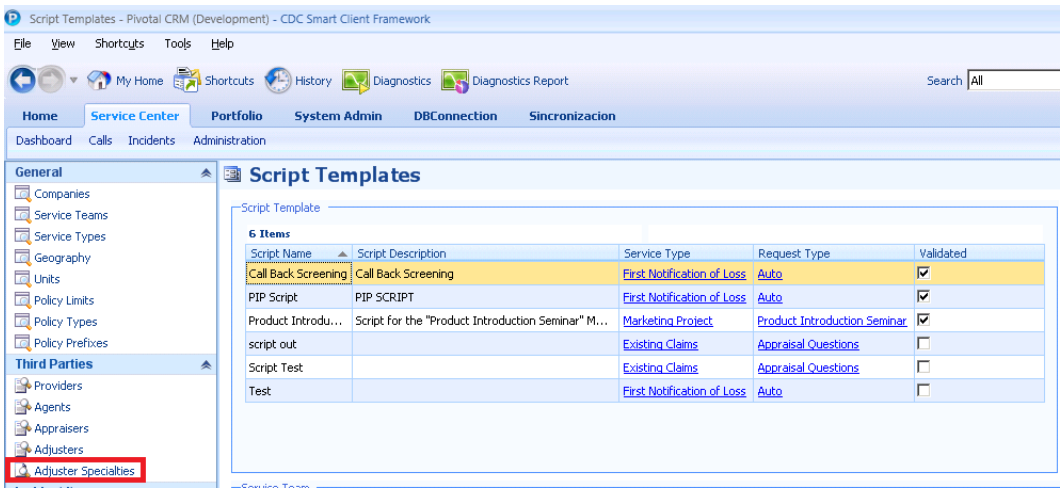


Figure 3 – Configure Specialties step one

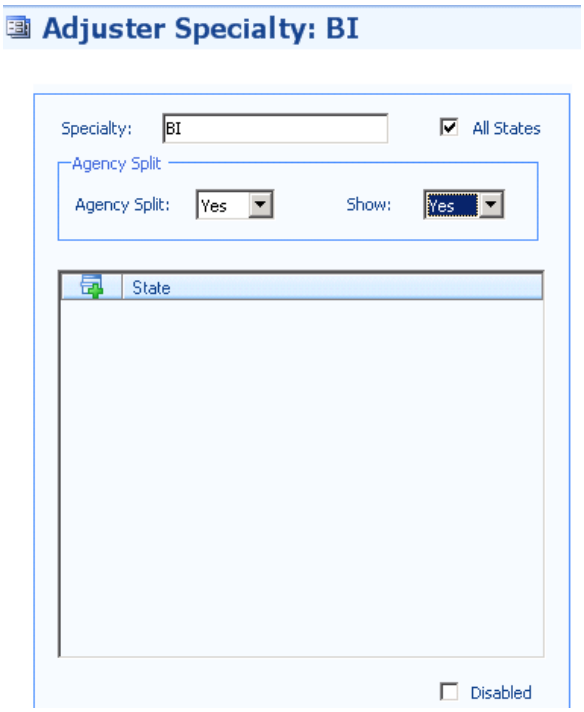


Figure 4 - Specialty Configuration

Note that "**All States**" check box is checked off by default, meaning that this specialty applies for all states. Also the "Disabled" box is not checked by default.

The Agency Split section in this form is used to configure one of the factors that is checked by the system to determine if we are in the presence of an Agency Split case during the selection process. For this, the value of the **Agency Split** field must have positive value as well as the **Show** dropdown.

The Show dropdown is used to skip the adjuster assignment for this specialty if the conditions for Agency Split are given.

Configure the System

All the companies could have one or several systems configured, each one of those have a "Prefix Length" value that specifies the number of chars, from the policy number, that must be considered as the Prefix in the assignment process for policies belonging to those syster

The "Prefix" checkbox must be checked off for the prefix length value be part of the criteria in the adjuster assignment process.

To configure the “Prefix Length” for a system follow the next steps:

1. Click on the **Companies** task under General section of the task pad.
2. Double click to **open the record of the company** on the search results list.
3. **Set the new value** for the Prefix Length of the specific system.
4. Click Save or Apply.

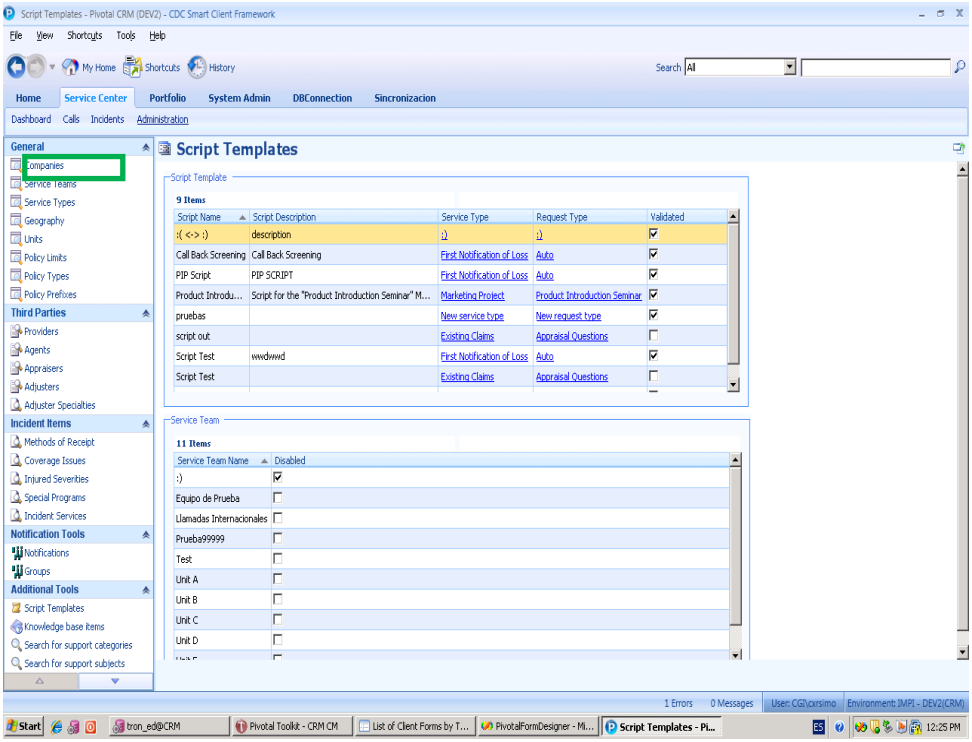


Figure 5 - Configure Prefix step one

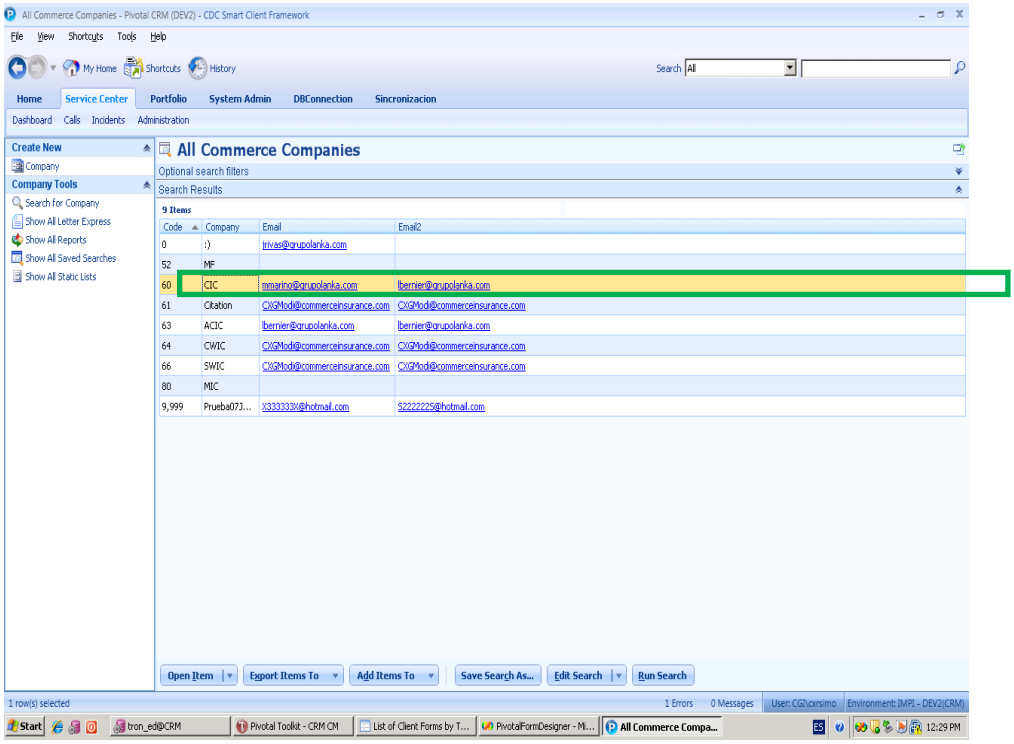


Figure 6 - Configure Prefix step two

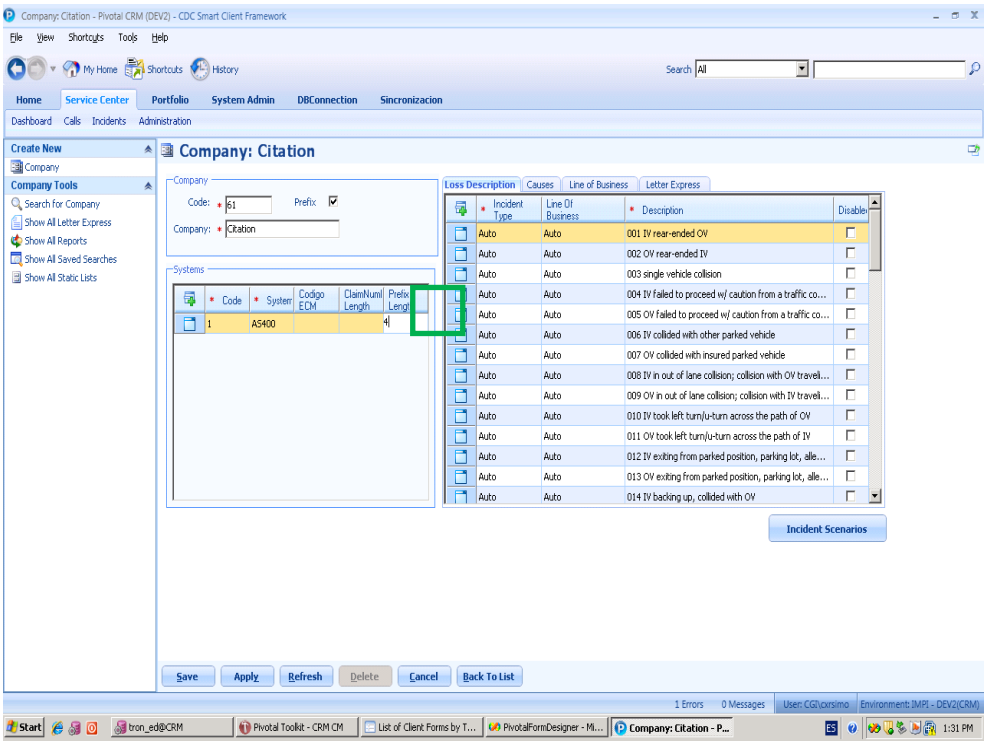

Company: Citation - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: Citation
Company
Code: * 61 Prefix
Company: * Citation
Systems
Code * System Codigo ECM ClaimNum Length Prefix Length
1 AS400 4
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business * Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV travell...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV travell...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel Back To List
1 Errors 0 Messages
User: CGI\cxrsimo
Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start
tron_ed@CRM
Pivotal Toolkit - CRM CM
List of Client Forms by T...
PivotalFormDesigner - Mi...
Company: Citation - P...
1:31 PM

Figure 7 - Configure Prefix step three

*The prefix length value must be **zero** or an integer between **three and six***

The Agency Split check box in this form is used to configure one of the factors that is checked by the system to determine if we are in the presence of an Agency Split case during the selection process. For this, the value of the **Agency Split** field must be checked off.

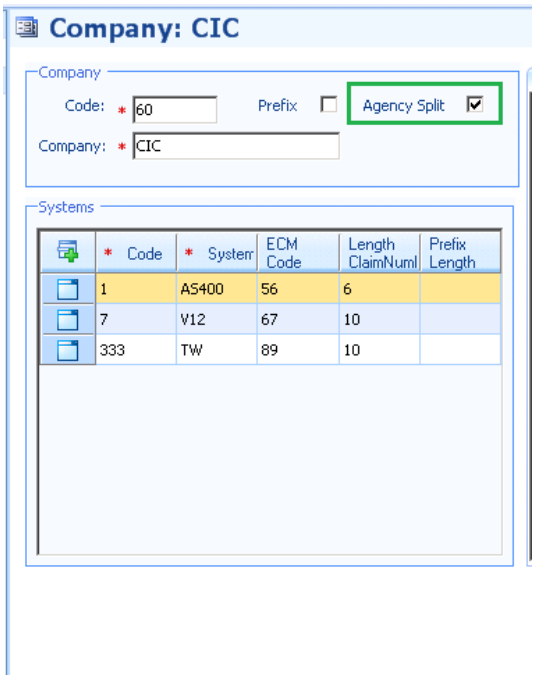


Figure 8 – Agency Split configuration from the Company form.

Configure the Scenarios

The scenarios of each company specifies the needs (specialties and levels) that the adjusters must fulfil in order to be eligible.

The scenario for the adjuster assignment process is picked according with a set of parameters provided by the incident . These values must match exactly with those seted during the configuration of the selected scenario.

Once on the administration section, these steps should be followed to get to the scenarios configuration section.

1. Click on the **Companies** task under General section of the task pad.
2. Double click to **open the record of the company** on the search results list.
3. Click on the **incident scenarios button**.
4. To create a new scenario, click on the upper left corner of the grid.
   a. To modify an existing scenario, click on the further left column or double-click the row to open the record.
5. Set the values for the scenario.
6. Click Save or Apply.

The Scenarios have an unique identifier provided by the system once they are created. This identifier is useful in the adjuster assignment process to

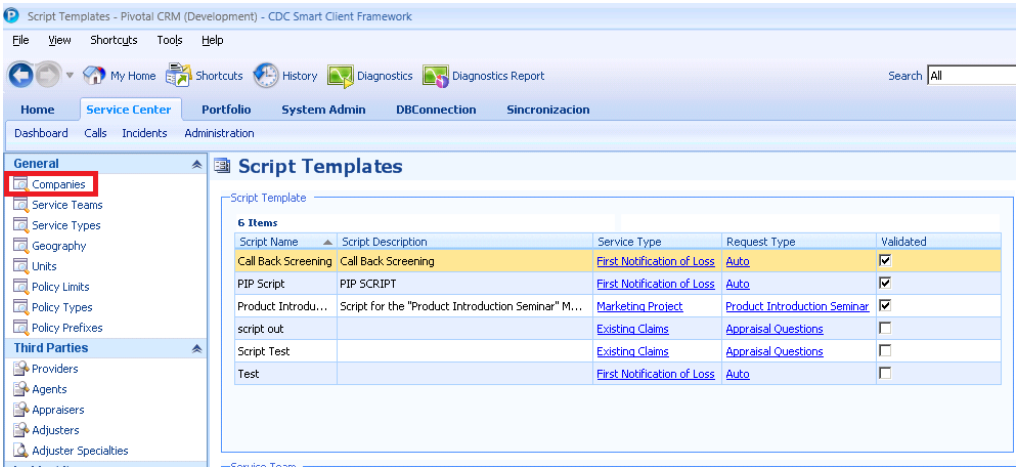


Figure 9 - Configure Scenario step one

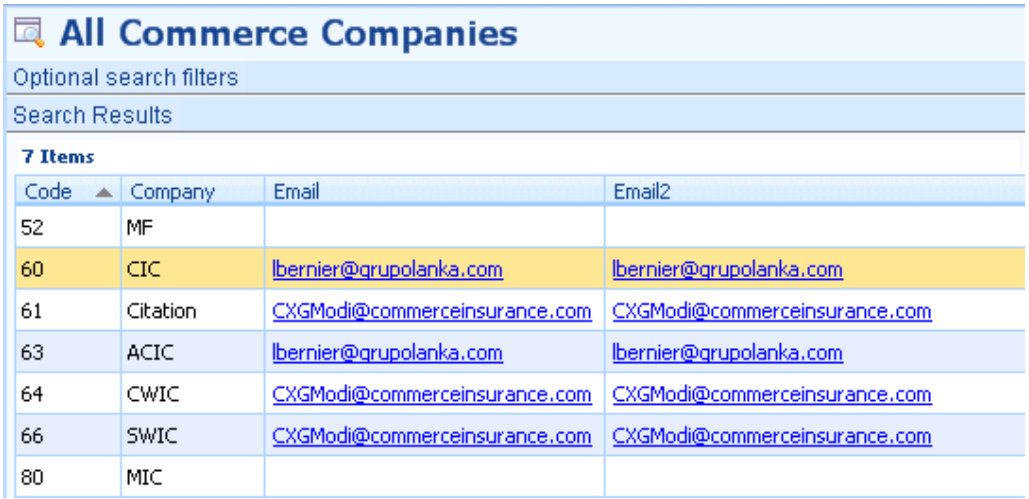


Figure 10 - Configure Scenario step one

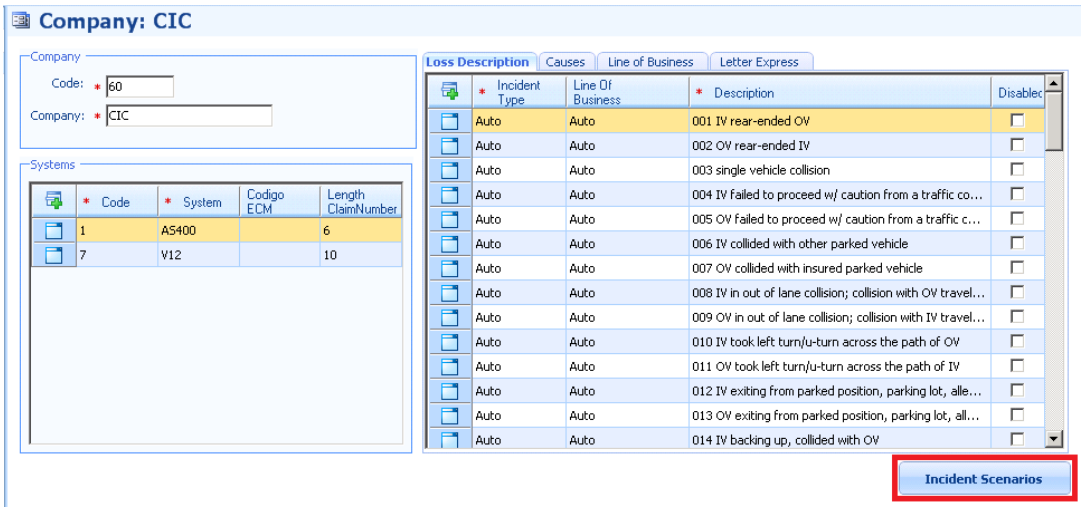

Company: CIC
Company
Code: * 60
Company: * CIC
Systems
* Code
* System
Codigo ECM
Length ClaimNumber
1
AS400
6
7
V12
10
Loss Description
Causes
Line of Business
Letter Express
* Incident Type
Line Of Business
* Description
Disablec
Auto
Auto
001 IV rear-ended OV
002 OV rear-ended IV
003 single vehicle collision
004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic c...
006 IV collided with other parked vehicle
007 OV collided with insured parked vehicle
008 IV in out of lane collision; collision with OV travel...
009 OV in out of lane collision; collision with IV travel...
010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
012 IV exiting from parked position, parking lot, alle...
013 OV exiting from parked position, parking lot, all...
014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios

Figure 11 - Configure Scenario step three

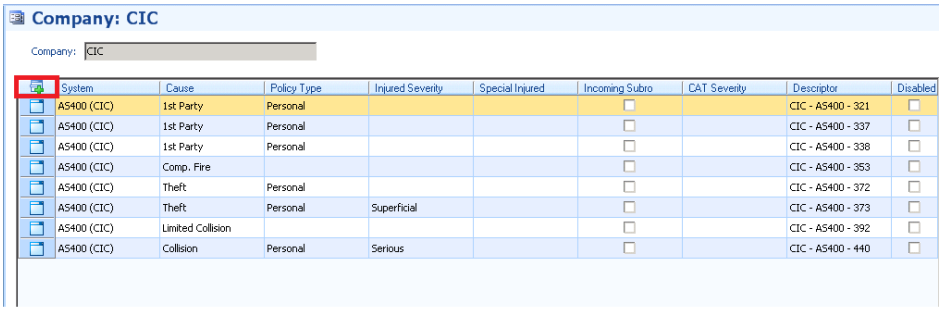

Company: CIC
Company: CIC
System
Cause
Policy Type
Injured Severity
Special Injured
Incoming Subro
CAT Severity
Descriptor
Disabled
AS400 (CIC) 1st Party Personal CIC - AS400 - 321
AS400 (CIC) 1st Party Personal CIC - AS400 - 337
AS400 (CIC) 1st Party Personal CIC - AS400 - 338
AS400 (CIC) Comp. Fire CIC - AS400 - 353
AS400 (CIC) Theft Personal CIC - AS400 - 372
AS400 (CIC) Theft Personal Superficial CIC - AS400 - 373
AS400 (CIC) Limited Collision CIC - AS400 - 392
AS400 (CIC) Collision Personal Serious CIC - AS400 - 440

Figure 12 - Configure Scenario step four

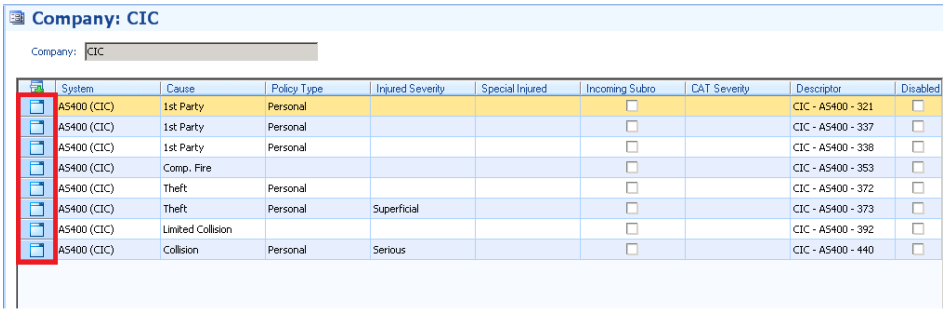

Company: CIC
Company: CIC
System
Cause
Policy Type
Injured Severity
Special Injured
Incoming Subro
CAT Severity
Descriptor
Disabled
AS400 (CIC) 1st Party Personal CIC - AS400 - 321
AS400 (CIC) 1st Party Personal CIC - AS400 - 337
AS400 (CIC) 1st Party Personal CIC - AS400 - 338
AS400 (CIC) Comp. Fire CIC - AS400 - 353
AS400 (CIC) Theft Personal CIC - AS400 - 372
AS400 (CIC) Theft Personal Superficial CIC - AS400 - 373
AS400 (CIC) Limited Collision CIC - AS400 - 392
AS400 (CIC) Collision Personal Serious CIC - AS400 - 440

Figure 13 - Configure Scenario step four (a)

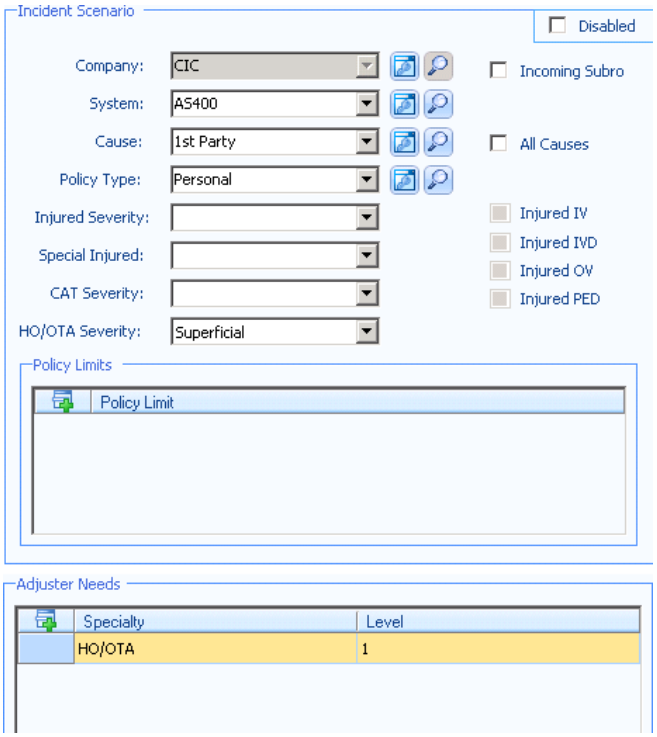


Figure 14 - Configure Scenario step six

Default Scenarios

Default scenarios consist on specifying only the company and checking off all causes check box. The rest is left blank.

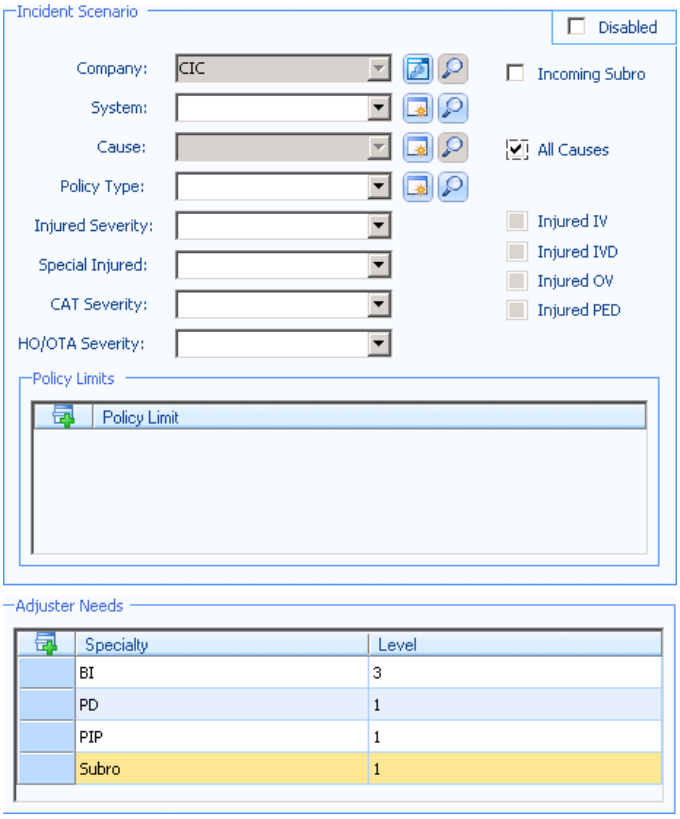


Figure 15 - Configure Scenario (Default Scenario)

> *The default scenarios are meant so the system will always find a scenario, and therefore, adjusters. Also, in the case that a scenario is missed during the data entry, this one will catch it.*

Configure the Adjusters

The last factor in the adjuster assignment process are the adjusters. In this section you will learn how to configure the properties of the adjusters.

To configure the properties of each adjuster you must follow these steps:

1. Click on the task Adjusters in the Third Parties Section
2. Search for the specific Adjuster with the **Search for Adjuster** functionality and double click on the Adjuster record from the result list.
3. On the Adjuster form specify the new values for the Adjuster Properties.
4. Click Save or Apply.

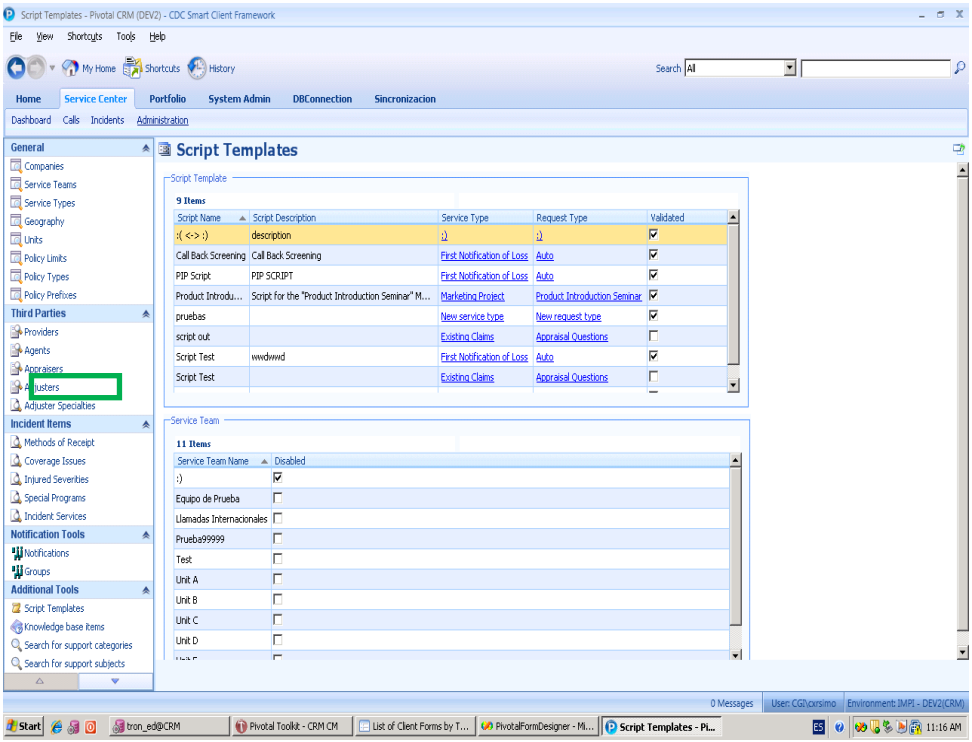


Figure 16 - Configure Adjusters step one

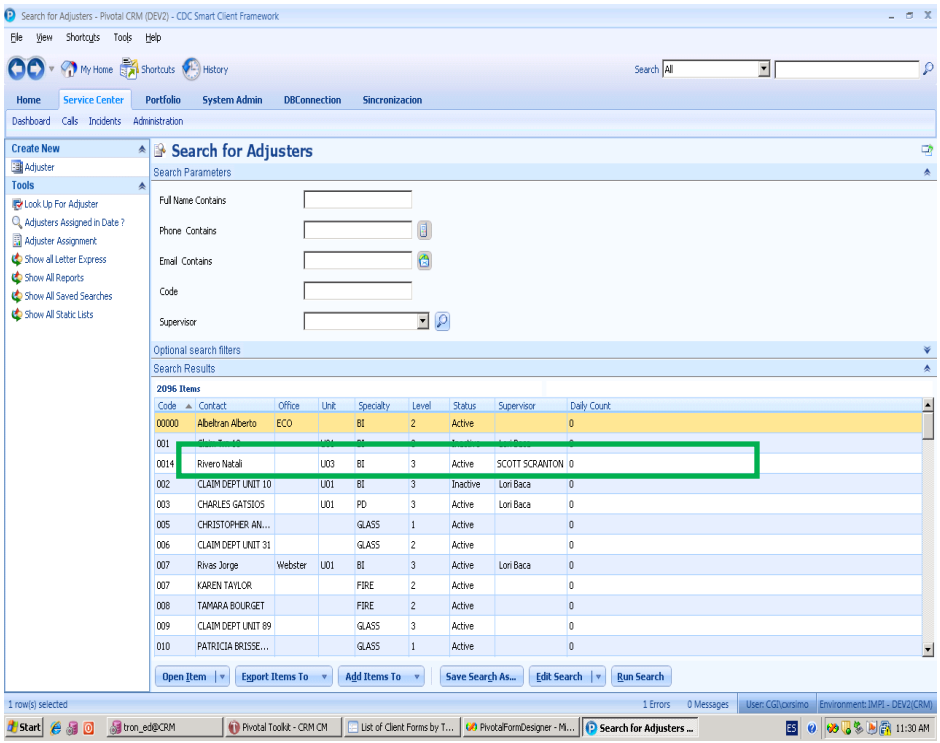


Figure 17 - Configure Adjusters step two

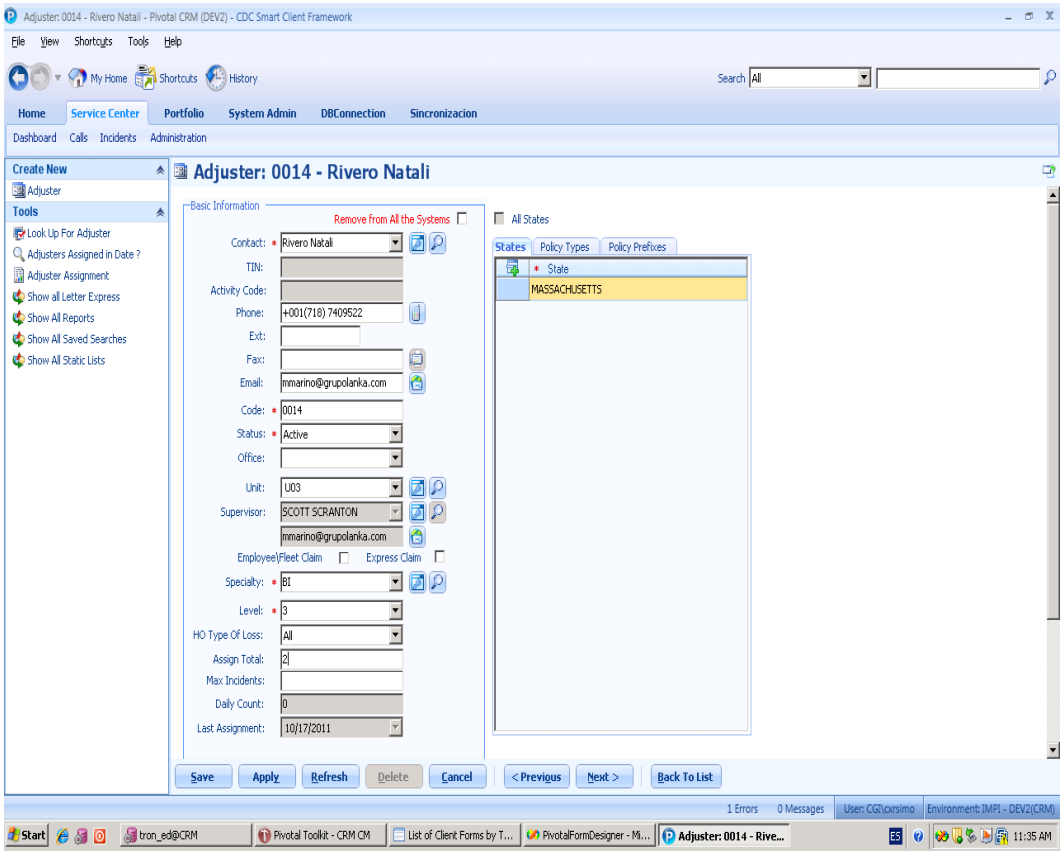


Figure 18 - Configure Adjusters step three

The assign total field can be override in any moment with zero (0) or a positive value

Fields:

- **Contact**: from here you can create or search for a contact for this adjuster.
- **Status**: select if the adjuster is active or inactive.
- **Specialty**: specialty of this adjuster. Showing the ones created on adjuster specialties and not disabled.
- **Level**: level of this adjuster for the selected specialty.

On the source grid:

Figure 19 - Configure Adjusters grid

Every new row on this grid is to specify the system and company that this adjuster works for.

On the states tab:

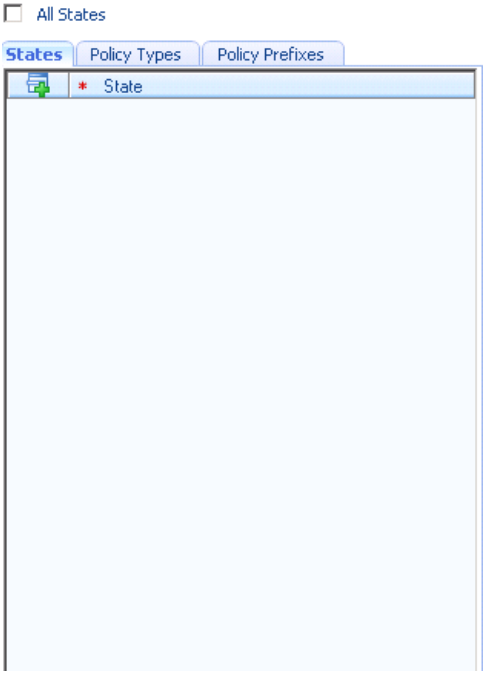


Figure 20 - Configure Adjusters tabs

Tabs:

- **All States**: if this box is checked off, then the adjuster can work in all states.
- **States grid**: every row in here specify the states where this adjuster can work.
- **Policy Type grid**: every row on this grid specifies a policy type that this adjuster can handle.
- **Policy Prefix grid**: every row on this grid specifies a policy prefix that this adjuster can handle.

Every adjuster must have at least one policy type

Some extra configurations are required for each type of incident:

Company	Incident	Adjuster Extra Configuration Required
NOT CWIC	NOT HO	-
NOT CWIC	HO	**HO Type of Loss**: to indicate if this adjuster handles 1st Party, 3rd Party or All.
CWIC	HO	**HO Type of Loss**: to indicate if this adjuster handles 1st party, 3rd party or All.

Figure 21 - Adjuster extra configuration required

Configure Policy Type

The Agency Split checkbox in the Policy Type form is used to configure one of the factors that is checked by the system to determine if we are in the presence of an Agency Split case during the selection process. For this, the value of the Agency Split checkbox must be Checked off.

Once on the administration section, these steps should be followed to get to the Policy Type configuration section.

1. Click on the **Policy Types** task under General section of the task pad.
2. Double click to **open the record of the Policy Type** on the search results list.
3. Set the value for the Agency Split checkbox.
4. Click Save or Apply.

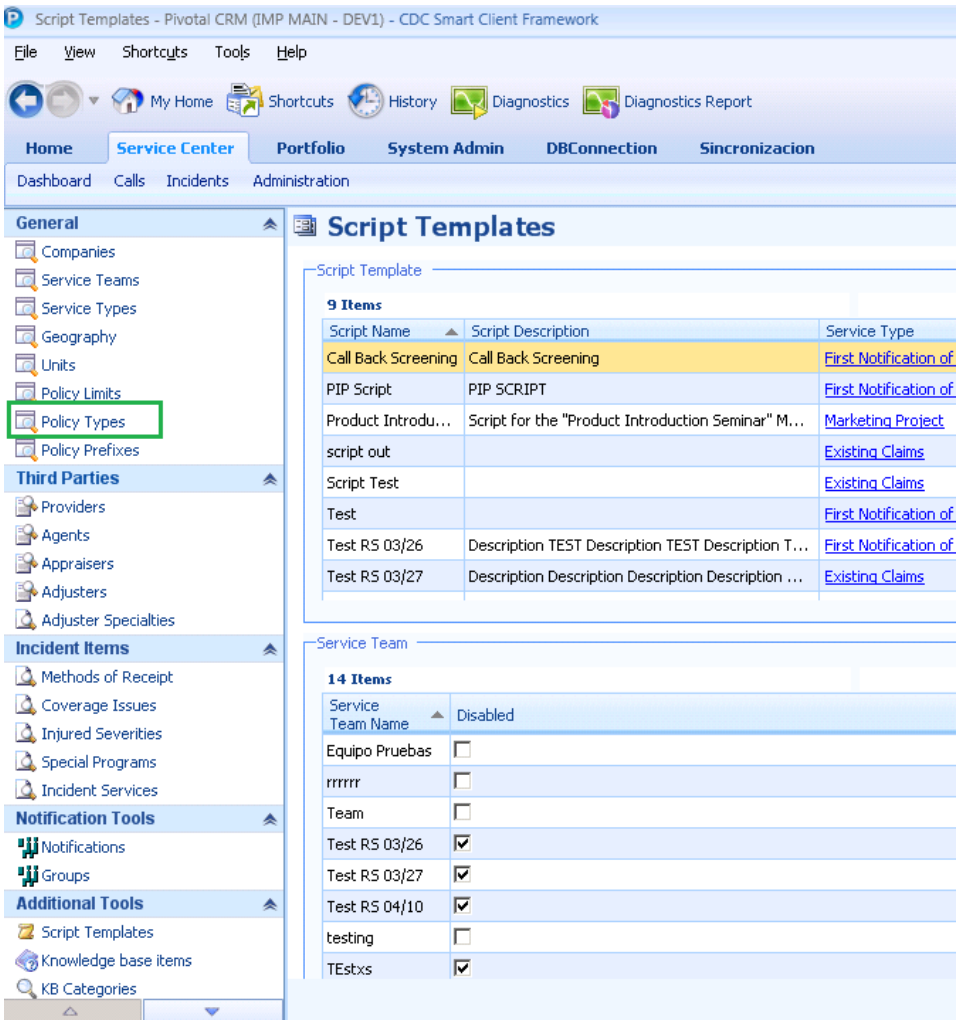


Figure 22 - Configure Policy Type step one

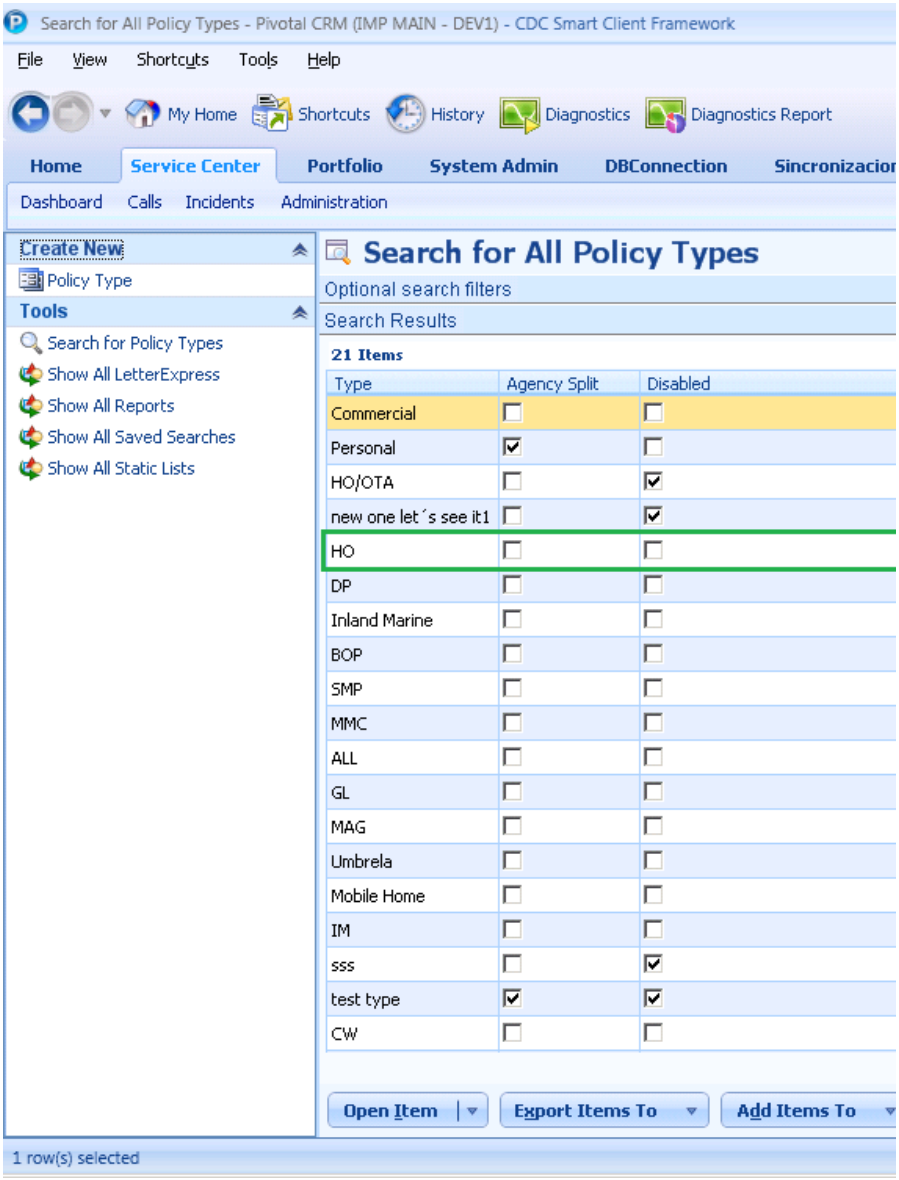


Figure 23 - Configure Policy Type step two

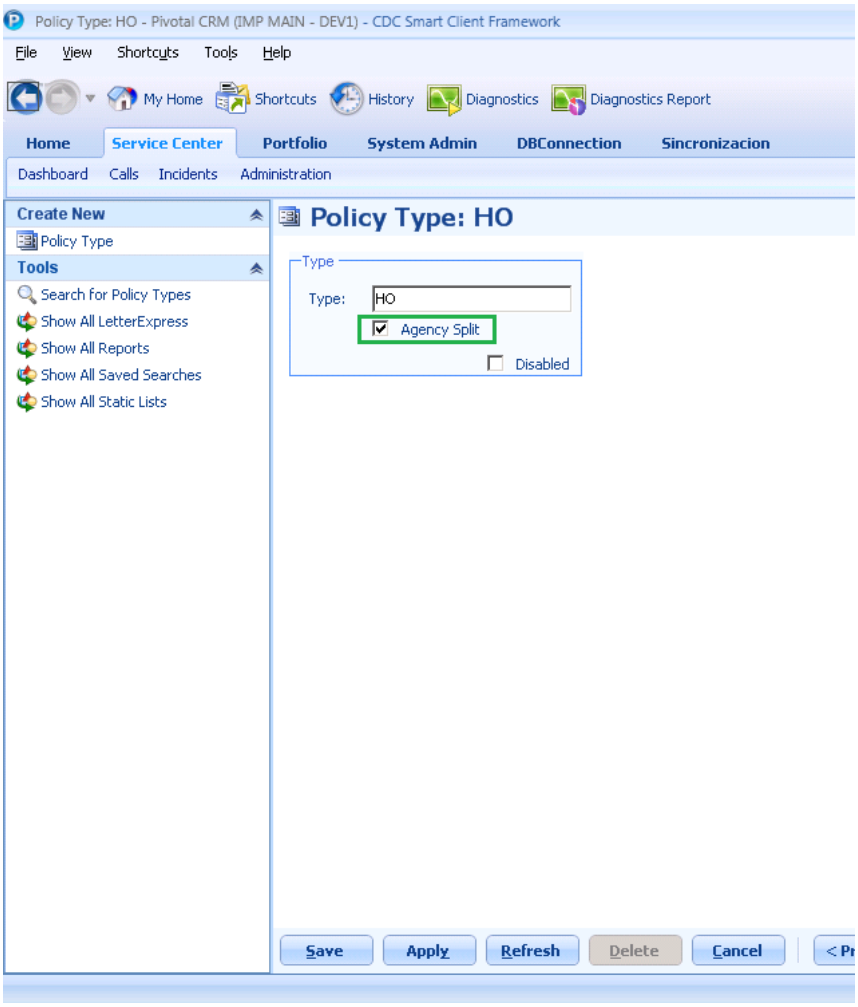

Policy Type: HO - Pivotal CRM (IMP MAIN - DEV1) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History Diagnostics Diagnostics Report
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Policy Type
Tools
Search for Policy Types
Show All LetterExpress
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Policy Type: HO
Type
Type: HO
Agency Split
Disabled
Save Apply Refresh Delete Cancel

Figure 24 - Configure Policy Type step three

Configure Agent

The Agency Split section in the agent form is used to configure the unit per specialty, one of the factors that is checked by the system in the Agency Split incident process (*see 3.2 Agency Split Incident*).

Once on the administration section, these steps should be followed to get to the Agency configuration section:

1. Click on the **Agents** task under Third Parties section of the task pad.
2. Double click to **open a Agent Record** on the search results list.
3. Add a new row on the Agency Split section and specify an specialty and its unit.

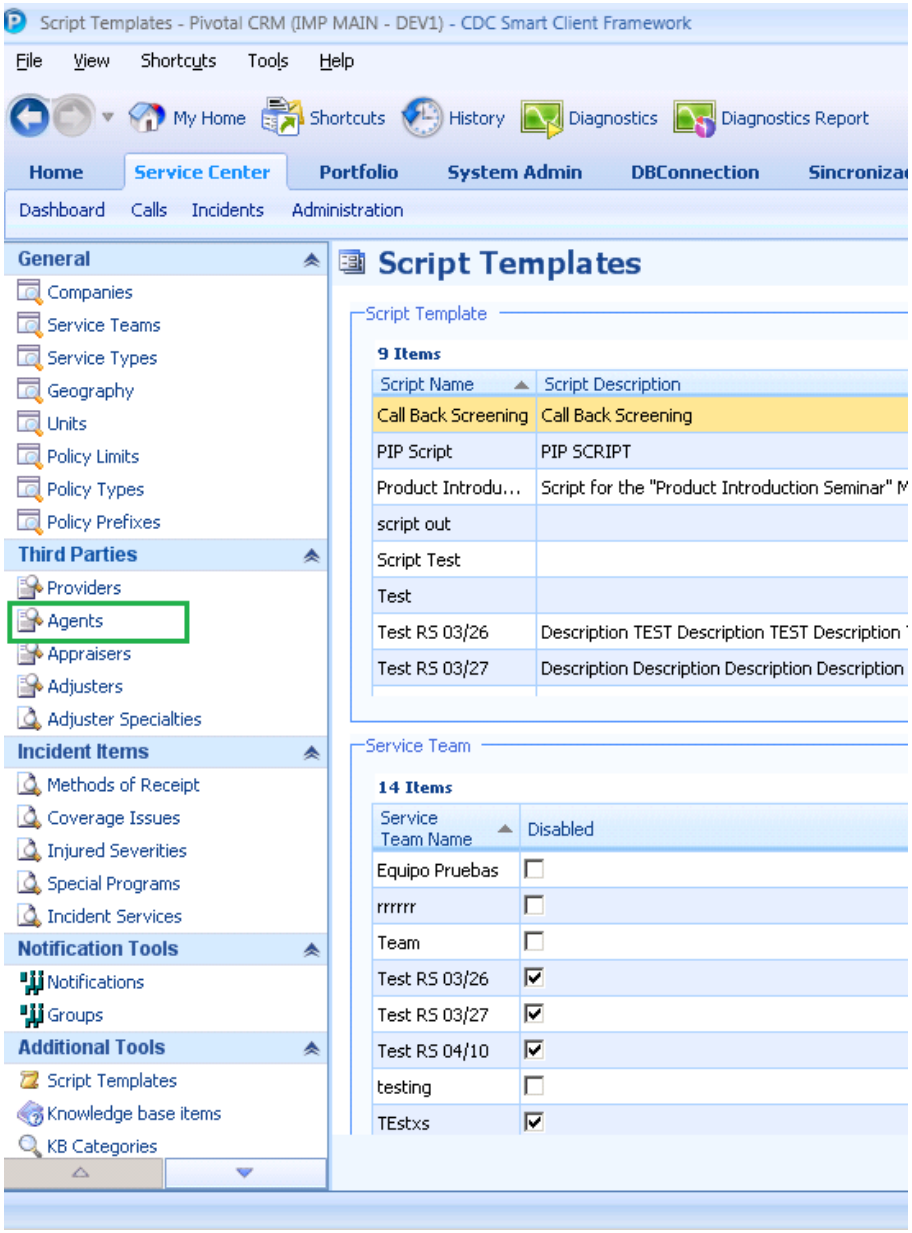


Figure 25 - Configure Agent step one

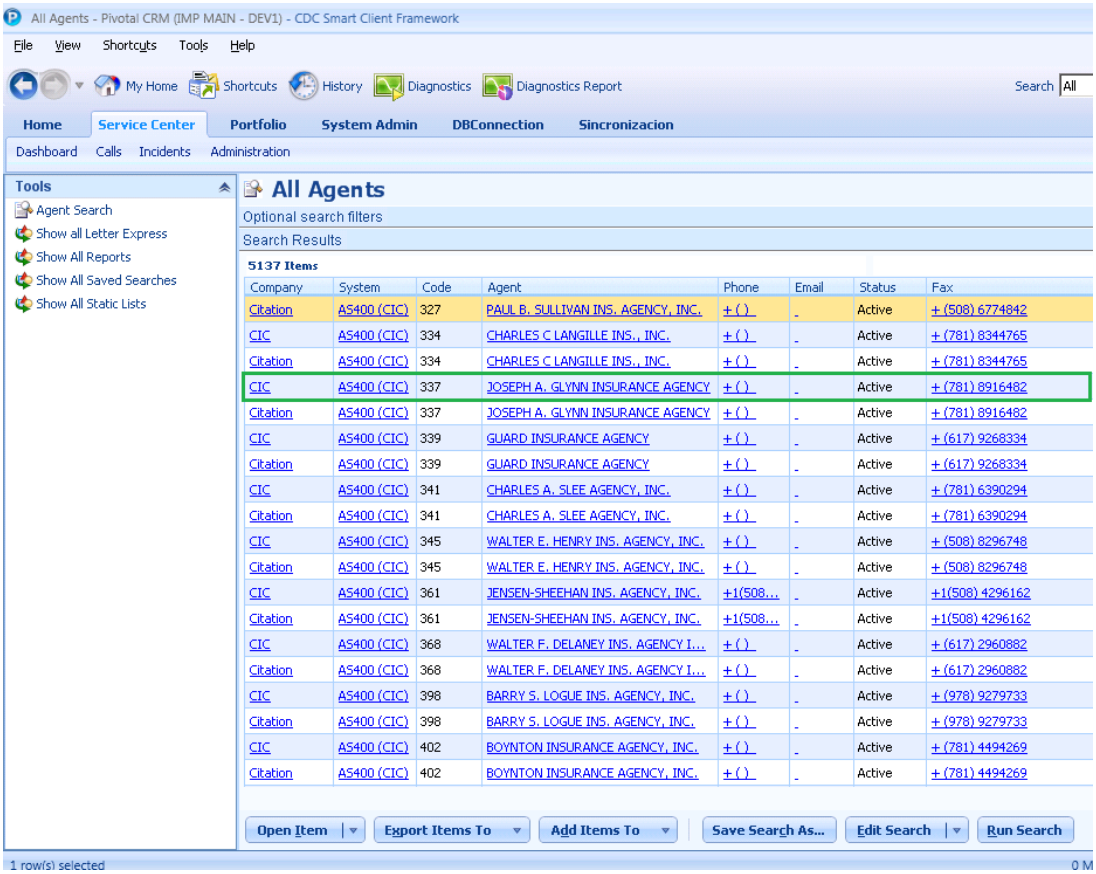

All Agents - Pivotal CRM (IMP MAIN - DEV1) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History Diagnostics Diagnostics Report Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Tools
Agent Search
Show all Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
All Agents
Optional search filters
Search Results
5137 Items
Company System Code Agent Phone Email Status Fax
Citation AS400 (CIC) 327 PAUL B. SULLIVAN INS. AGENCY, INC. + ( ) Active + (508) 6774842
CIC AS400 (CIC) 334 CHARLES C LANGILLE INS., INC. + ( ) Active + (781) 8344765
Citation AS400 (CIC) 334 CHARLES C LANGILLE INS., INC. + ( ) Active + (781) 8344765
CIC AS400 (CIC) 337 JOSEPH A. GLYNN INSURANCE AGENCY + ( ) Active + (781) 8916482
Citation AS400 (CIC) 337 JOSEPH A. GLYNN INSURANCE AGENCY + ( ) Active + (781) 8916482
CIC AS400 (CIC) 339 GUARD INSURANCE AGENCY + ( ) Active + (617) 9268334
Citation AS400 (CIC) 339 GUARD INSURANCE AGENCY + ( ) Active + (617) 9268334
CIC AS400 (CIC) 341 CHARLES A. SLEE AGENCY, INC. + ( ) Active + (781) 6390294
Citation AS400 (CIC) 341 CHARLES A. SLEE AGENCY, INC. + ( ) Active + (781) 6390294
CIC AS400 (CIC) 345 WALTER E. HENRY INS. AGENCY, INC. + ( ) Active + (508) 8296748
Citation AS400 (CIC) 345 WALTER E. HENRY INS. AGENCY, INC. + ( ) Active + (508) 8296748
CIC AS400 (CIC) 361 JENSEN-SHEEHAN INS. AGENCY, INC. +1(508... Active +1(508) 4296162
Citation AS400 (CIC) 361 JENSEN-SHEEHAN INS. AGENCY, INC. +1(508... Active +1(508) 4296162
CIC AS400 (CIC) 368 WALTER F. DELANEY INS. AGENCY I... + ( ) Active + (617) 2960882
Citation AS400 (CIC) 368 WALTER F. DELANEY INS. AGENCY I... + ( ) Active + (617) 2960882
CIC AS400 (CIC) 398 BARRY S. LOGUE INS. AGENCY, INC. + ( ) Active + (978) 9279733
Citation AS400 (CIC) 398 BARRY S. LOGUE INS. AGENCY, INC. + ( ) Active + (978) 9279733
CIC AS400 (CIC) 402 BOYNTON INSURANCE AGENCY, INC. + ( ) Active + (781) 4494269
Citation AS400 (CIC) 402 BOYNTON INSURANCE AGENCY, INC. + ( ) Active + (781) 4494269
Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search
1 row(s) selected

Figure 26 - Configure Agent step two

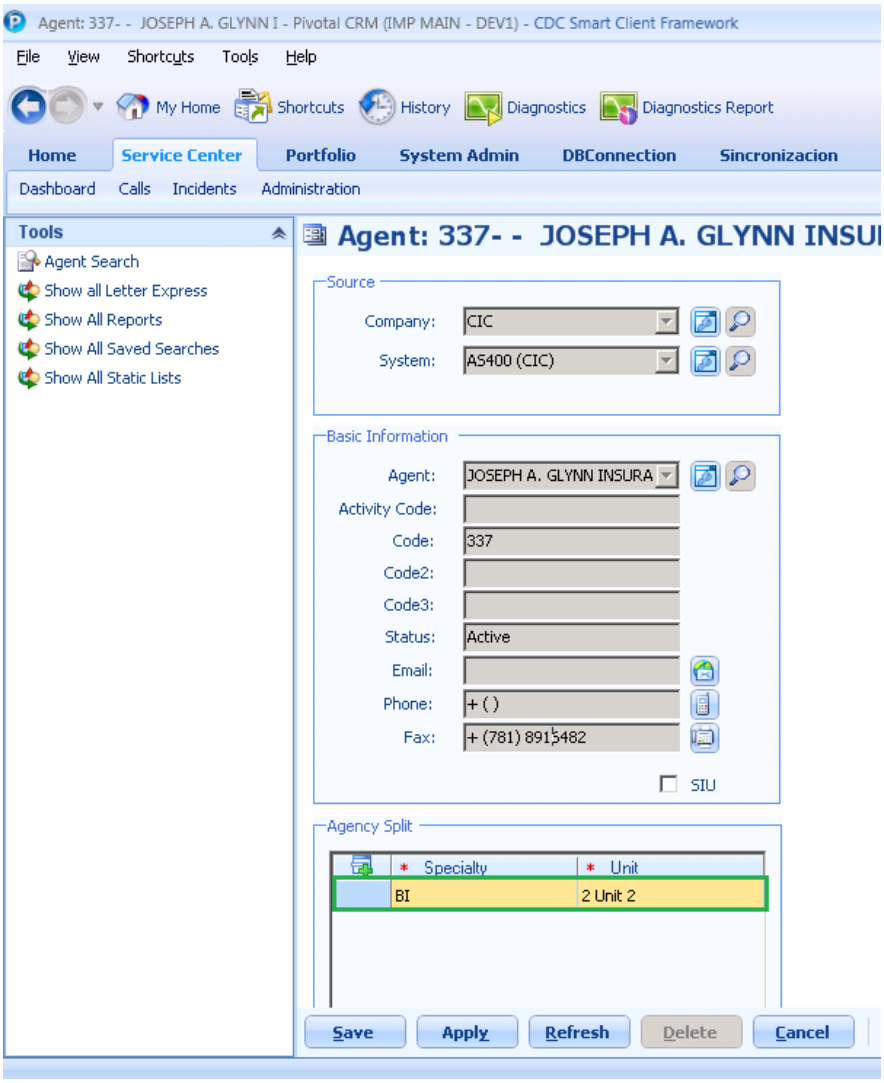


Figure 27 - Configure Agent step three

Reset Assign Total

The reset assign total is a schedule task that resets automatically to zero (0) the value of the assign total field for all the adjusters in the system.

The administrator controls the execution of this recurrent task setting an initial date and a period of time that determines the length of the cycle. To do this follow these steps:

1. Click on System Wide Properties in the System Admin subject.
2. Go to the Adjuster Assignment section and set the **Period** from the Resetting Period drop-down list.

3. Go to the Adjuster Assignment section and set the **Initial Date** to program the start date of the automatic resetting process.
4. Click Save or Apply.

> *If the Resetting Period, the Initial Date or both fields are not defined by the system administrator the reset process won't be executed*

There are two reports that can be useful to verify the adjuster assignment process:

Lowest Assignment by Company and Specialty

Allows the user to select a specialty and a company, and Report will show the adjuster with the lowest assign total value. Once on the administration section, these steps should be followed to run the report:

1. Click on the **Adjuster** task under Third Parties section of the task pad in the administration section.

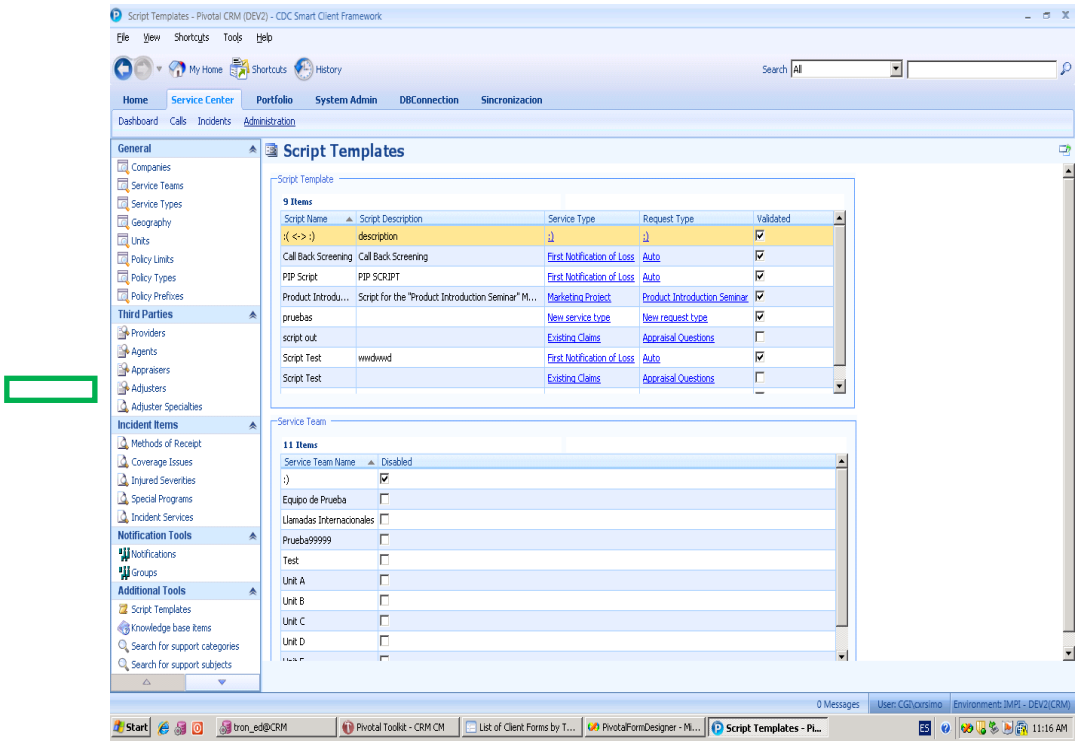


Figure 28 - Lowest assignment by specialty and company report step one

2. Double click to “Lowest Assignment by Company and Specialty” task under tools section of the task pad.

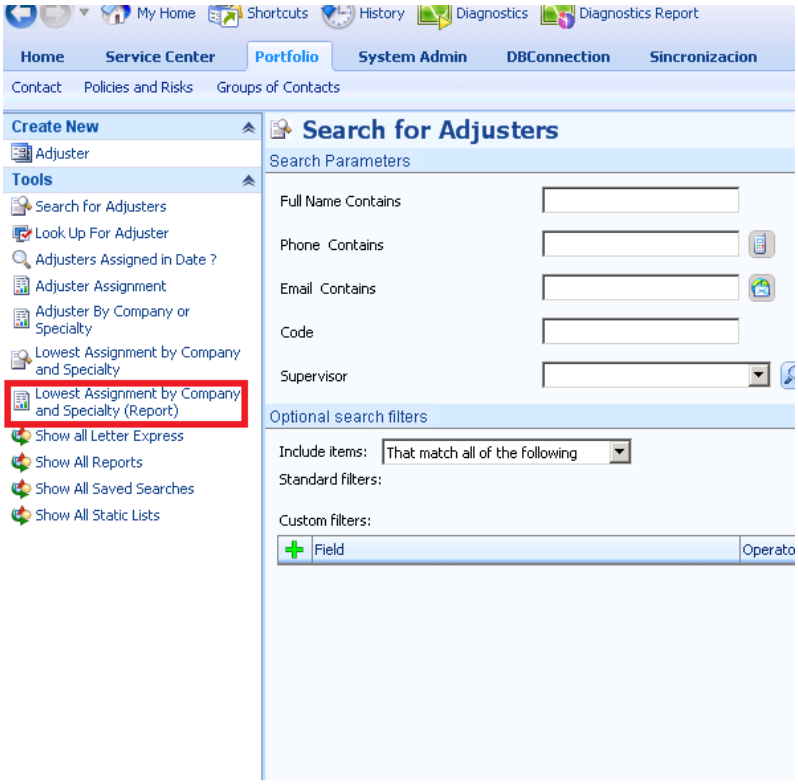


Figure 29 - Lowest assignment by specialty and company report step two

3. On the opened window, choose a company and specialty and then click run.

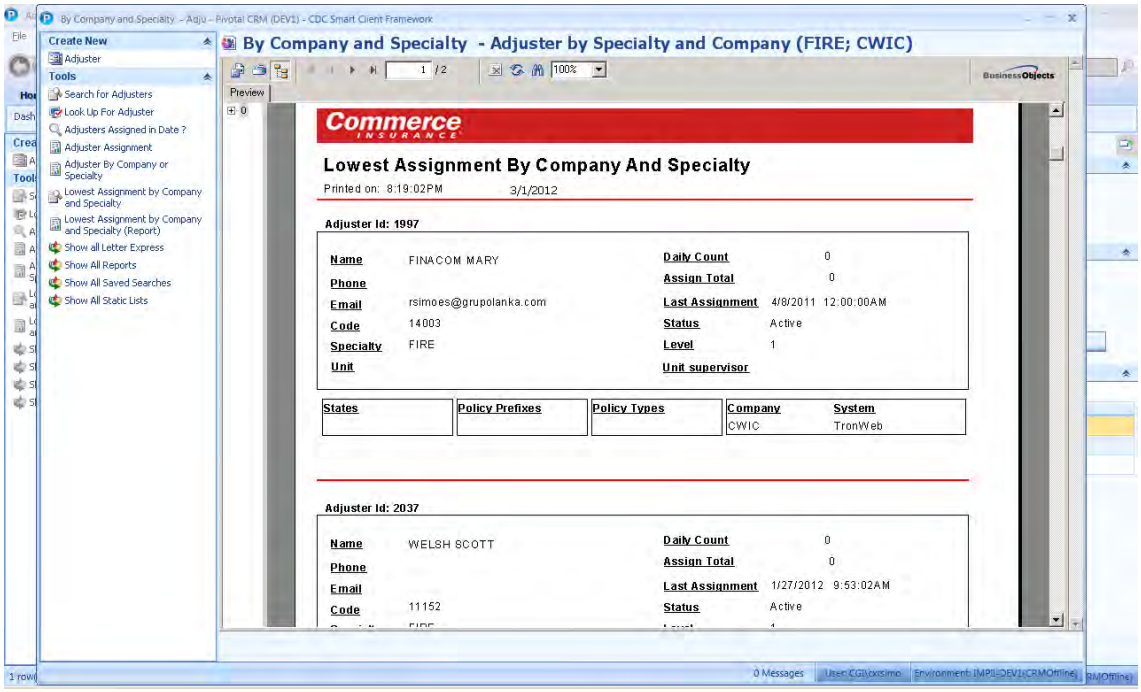


Figure 30 - Lowest assignment by specialty and company report

Adjuster Assignment report

Allow the user to select any date range and run a report with the adjuster assigned in the range date specified. Once on the administration section, these steps should be followed to run the report:

1. Click on the **Adjuster** task under Third Parties section of the task pad of the administration section.

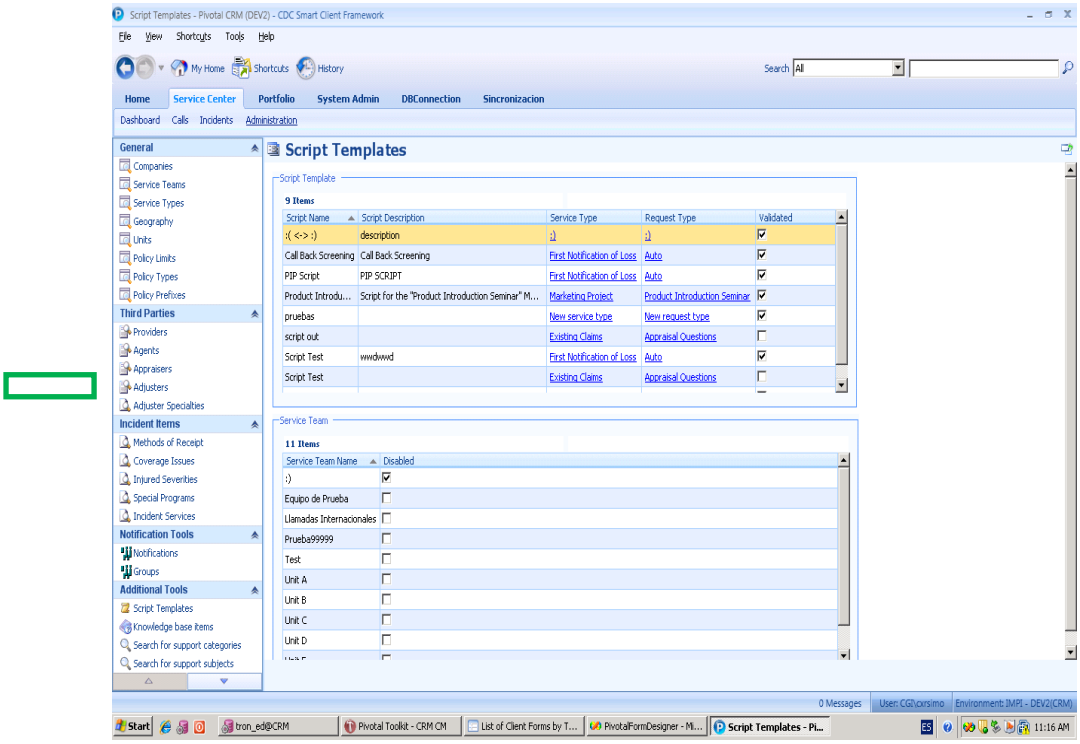


Figure 31 - Adjuster Assignment report step one

2. Double click to **Adjuster Assignment** task under tools section of the task pad.

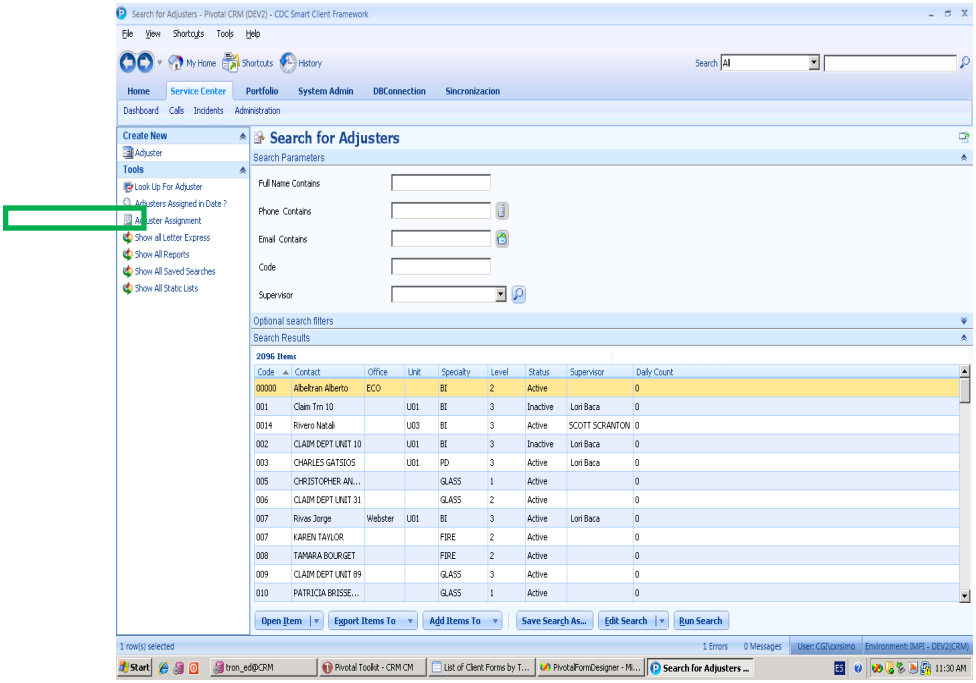

Search for Adjusters - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Adjuster
Tools
Look Up For Adjuster
Adjusters Assigned in Date ?
Adjuster Assignment
Show all Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Search for Adjusters
Search Parameters
Full Name Contains
Phone Contains
Email Contains
Code
Supervisor
Optional search filters
Search Results
2096 Items
Code Contact Office Unit Specialty Level Status Supervisor Daily Count
00000 Albeltran Alberto ECO BI 2 Active 0
001 Claim Trn 10 U01 BI 3 Inactive Lori Baca 0
0014 Rivero Natali U03 BI 3 Active SCOTT SCRANTON 0
002 CLAIM DEPT UNIT 10 U01 BI 3 Inactive Lori Baca 0
003 CHARLES GATSIOS U01 PD 3 Active Lori Baca 0
005 CHRISTOPHER AN... GLASS 1 Active 0
006 CLAIM DEPT UNIT 31 GLASS 2 Active 0
007 Rivas Jorge Webster U01 BI 3 Active Lori Baca 0
007 KAREN TAYLOR FIRE 2 Active 0
008 TAMARA BOURGET FIRE 2 Active 0
009 CLAIM DEPT UNIT 89 GLASS 3 Active 0
010 PATRICIA BRISSE... GLASS 1 Active 0
Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search
1 row(s) selected
1 Errors 0 Messages
User: CGI\cxrsimo
Environment: IMPL - DEV2(CRM)
Start
tron_ed@CRM
Pivotal Toolkit - CRM CM
List of Client Forms by T...
PivotalFormDesigner - Mi...
Search for Adjusters ...
11:30 AM

Figure 32 - Adjuster Assignment report step two

3. On the opened window, choose a date range and then click run.

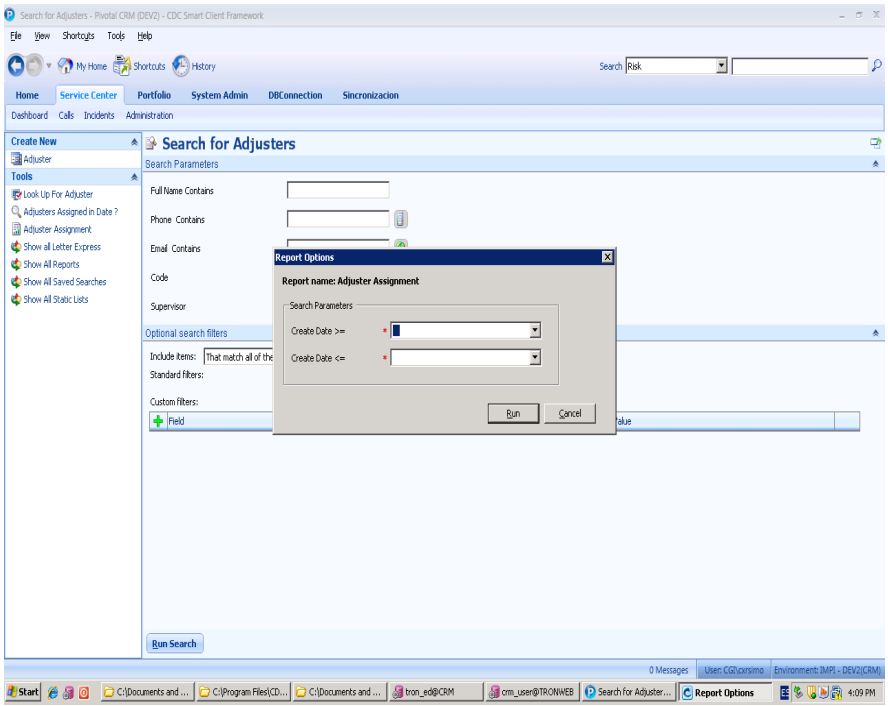


Figure 33 - Adjuster Assignment report step three

If you decide to run the report for a specific date introduce the same date as the initial and final date

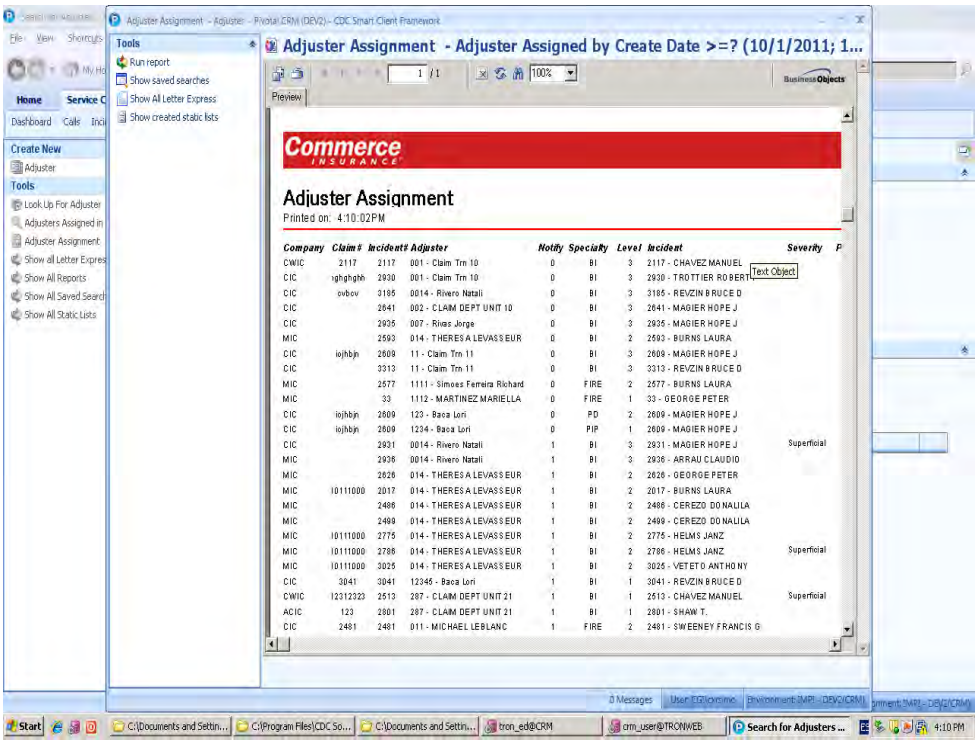

Adjuster Assignment - Adjuster Assigned by Create Date >=? (10/1/2011; 1...
Tools
Run report
Show saved searches
Show All Letter Express
Show created static lists
Preview
Commerce
INSURANCE
Adjuster Assignment
Printed on: 4:10:02PM
Company Claim # Incident# Adjuster Notify Specialty Level Incident Severity
CWIC 2117 2117 001 - Claim Trn 10 0 BI 3 2117 - CHAVEZ MANUEL
CIC ughghghh 2930 001 - Claim Trn 10 0 BI 3 2930 - TROTTIER ROBERT
CIC ovbov 3186 0014 - Rivero Natali 0 BI 3 3186 - REVZIN BRUCE D
CIC 2641 002 - CLAIM DEPT UNIT 10 0 BI 3 2641 - MAGIER HOPE J
CIC 2935 007 - Rivas Jorge 0 BI 3 2935 - MAGIER HOPE J
MIC 2593 014 - THERESA LEVASSEUR 0 BI 2 2593 - BURNS LAURA
CIC iojhbjn 2609 11 - Claim Trn 11 0 BI 3 2609 - MAGIER HOPE J
CIC 3313 11 - Claim Trn 11 0 BI 3 3313 - REVZIN BRUCE D
MIC 2577 1111 - Simoes Ferreira Richard 0 FIRE 2 2577 - BURNS LAURA
MIC 33 1112 - MARTINEZ MARIELLA 0 FIRE 1 33 - GEORGE PETER
CIC iojhbjn 2609 123 - Baca Lori 0 PD 2 2609 - MAGIER HOPE J
CIC iojhbjn 2609 1234 - Baca Lori 0 PIP 1 2609 - MAGIER HOPE J
CIC 2931 0014 - Rivero Natali 1 BI 3 2931 - MAGIER HOPE J Superficial
MIC 2936 0014 - Rivero Natali 1 BI 3 2936 - ARRAU CLAUDIO
MIC 2626 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 2626 - GEORGE PETER
MIC 10111000 2017 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 2017 - BURNS LAURA
MIC 2486 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 2486 - CEREZO DONALILA
MIC 2499 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 2499 - CEREZO DONALILA
MIC 10111000 2775 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 2775 - HELMS JANZ
MIC 10111000 2786 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 2786 - HELMS JANZ Superficial
MIC 10111000 3025 014 - THERESA LEVASSEUR 1 BI 2 3025 - VETETO ANTHONY
CIC 3041 3041 12345 - Baca Lori 1 BI 1 3041 - REVZIN BRUCE D
CWIC 12312323 2513 287 - CLAIM DEPT UNIT 21 1 BI 1 2513 - CHAVEZ MANUEL Superficial
ACIC 123 2801 287 - CLAIM DEPT UNIT 21 1 BI 1 2801 - SHAW T.
CIC 2481 2481 011 - MICHAEL LEBLANC 1 FIRE 2 2481 - SWEENEY FRANCIS G
Text Object
Start
Search for Adjusters ...
4:10 PM

Figure 34 - Adjuster Assignment report

Searchs

Lowest Assignment by Company and Specialty

Allows the user to select a specialty and a company, and Report will show the adjuster with the lowest assign total value. Once on the administration section, these steps should be followed to run the report:

1. Click on the **Adjuster** task under Third Parties section of the task pad in the administration section.

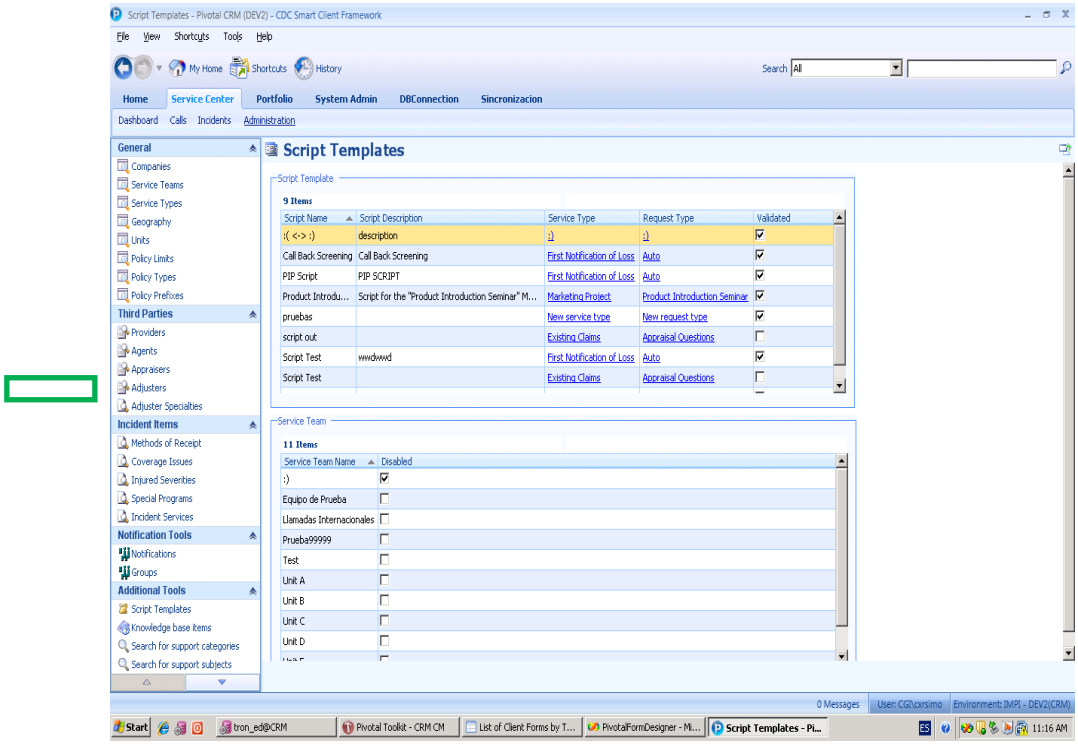


Figure 35 - Lowest assignment by specialty and company search step one

2. Double click to “Lowest Assignment by Company and Specialty” task under tools section of the task pad.

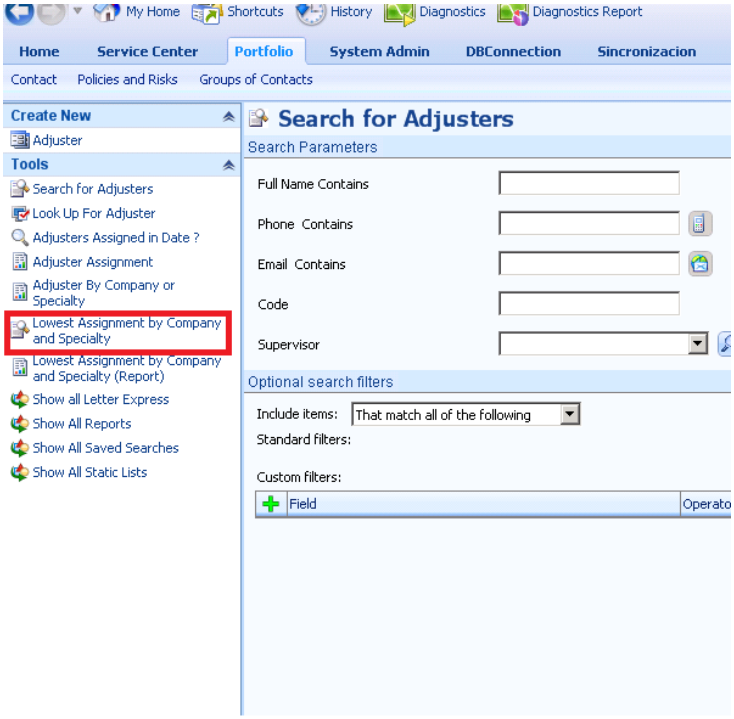


Figure 36 - Lowest assignment by specialty and company search step two

3. On the opened window, choose a company and specialty and then click run.

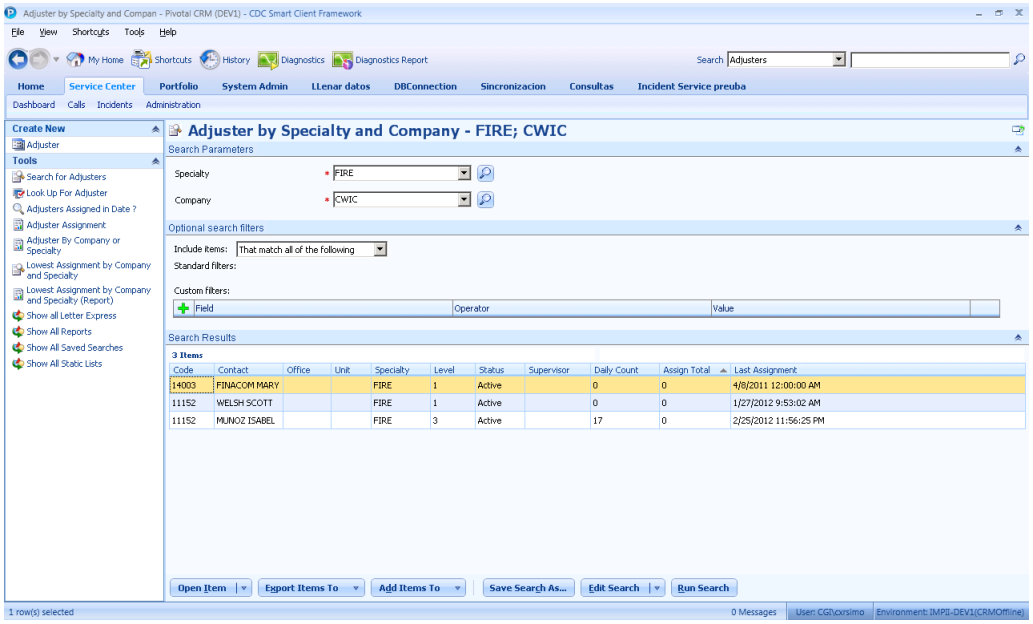


Figure 37 - Lowest assignment by specialty and company search

Adjuster Assignment Form

This form is accessible for any created incident and provides the visual to the user of all the information involved in the adjuster assignment process.

The adjuster assignment command is available to any incident once they are created

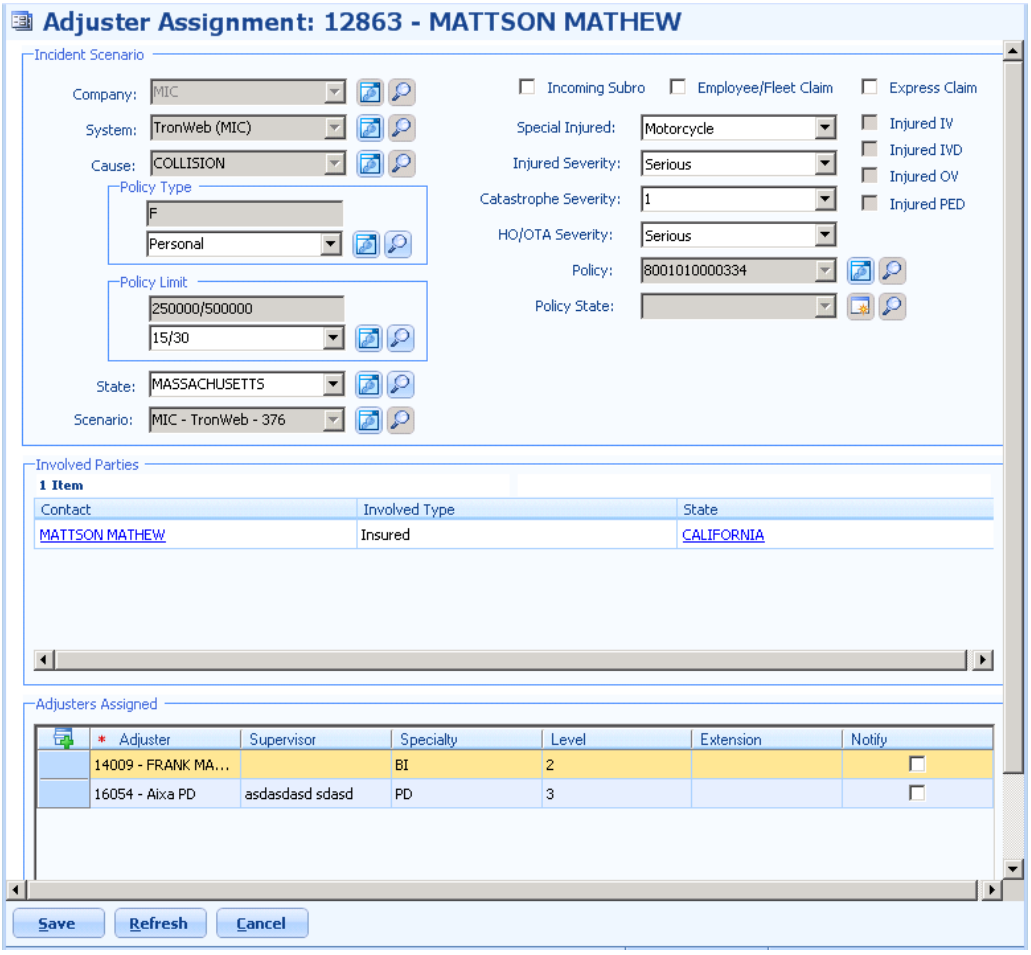


Figure 38 - Adjuster Assignment Form

The data of the following fields is pulled directly from the incident form:

- Company
- System
- Cause
- Injured Severity
- Incoming subro
- Employee/Fleet Claim
- Express Claim
- Injured IV
- Injured IVD
- Injured OV
- Injured PED

The injured severity is calculated looking for the most severe injured in the injured tab on the incident form.

The state field could correspond to the incident Loss Location or the state of the policy involved in the incident. The criteria for selecting one or another depends on the company. The following table describe the criteria.

Company	Policy State	State source for Adj. Assign
All but CIC and Citation	Any State	Policy State
All but CIC and Citation	No State	No State
CIC	Any State but MA	Policy State
CIC	MA	Loss Location State
CIC	No State	No State
Citation	Any State	Loss Location State
Citation	No State	No State

Figure 39 - State field for Adjuster Assignment

The read only text field below the policy type on the adjuster assignment screen is pulled from the policy related to the incident.

The policy Limit read only field is pulled from the coverages related to the incident risk, this field correspond to the Coverage field "Limit" and depends on the following criteria:

Loss Type	Company	System	Desc Query
Auto	CIC	AS400	'5. Bod Inj to Oth%' or '1. Bod%'
Auto	CIC	Any except AS400	'Bodily Injury'
Auto	Citation	AS400	'5. Bod Inj to Oth%' or '1. Bod%'
Auto	Citation	Any except AS400	'Bodily Injury'
Auto	Other than CIC and Citation	Any	'Bodily Injury'
OTA	Any	Any	Blank

Figure 40 - Policy Limit for Adjuster Assignment

Notes:

- Just for auto losses the limit field could have a value, for OTA losses it always will be blank.
- If the loss is an auto loss, CRM check the Company, if it is Citation or Commerce and the System is AS400, the limit is searched as '5.Bod Inj to Oth%' or '1. Bod%', If '5. Bod Inj to Oth%' is available that limit is used. If not available, the limit is searched as '1. Bod%'.
- If the System is anything other than AS400, the limit is searched as 'Bodily Injury'.
- If The Company is different than CIC or Citation, the limit is searched as 'Bodily Injury'.

Adjuster Assignment implementation

The adjuster assignment process will be described in detail in this segment.

Default Assignment

When the user click on the **find adjusters button**, the very first thing the system is doing is verify certain conditions to determine if it is a default assignment process or Agency Split assignment process. Followed by this, the system look for a scenario based on the company, cause, policy type, policy limit, special injured, injured severity, catastrophe severity, HO/OTA severity and incoming subro.

Secondly and once a scenario is found, the adjuster needs (specialties) specified on the scenario are in play to look for adjusters. When looking for adjusters, the following parameters are passed: company, system, state, policy type, policy prefix, and specialty (found in the scenario).

In case the company has the Prefix checkbox checked off the Prefix Length value is used to determine the policy prefix. If it is zero (0) all the policy number is used as the prefix is passed as well.

In the case of HO losses, the cause on the incident should be either 1st Party or 3rd Party.

Once the list of adjusters that match the given criteria is generated, it is filtered by level (only the adjusters that have the same or higher level than the one specified on the scenario's adjuster needs will be eligible) and then sorted by level (to look first for the ones with the lowest level that can handle this), last assignment date and assign total (the combination of the last two balance the assignments between adjusters).

When the list of all eligible adjusters is sorted then it is filtered using the employee/fleet claim to differentiate between adjusters who can handle regular and employee/fleet claims.

On the adjuster assignment form, the scenario found by the system is shown as read only. This is to know what the system is doing.

Agency Split case

An adjuster will be assigned to an incident using the agency Split assignment process if the incident meets the following conditions:

- Incident company has the agency split indicator, checked off.
- The incident policy type has the agency split check box, checked off.
- The Loss State is Massachusetts.
- At least one scenario specialty has the Agency Split indicator checked off.
- The incident policy has an Agent.
- The "employee Claim" checkbox in the incident is not checked off.

When the user clicks on the **find adjusters button**, The very first thing the system is doing is verify those conditions, follow by this, the system look for a scenario based on the same criteria for a default incident.

When the scenario is found, the adjuster assignment for each need (specialty) will behave as follows:

- The agency split indicator on the specialty is queried, if it is not checked off, the assignment will take into consideration the default incident assignment conditions.
- If it is checked off, the unit attached to that specialty on the agent is queried. If the unit for the specialty is not configured on the Agent, the adjuster will be assigned taking into consideration the default incident assignment conditions.
- If the unit is found, all the active adjusters in that unit will continue in the assignment process.

If the "Show" dropdown has a negative value on the specialty, no assignment will take place for that specialty and that row is not going to be shown on the Adjusters Assigned grid.

Once the list of active adjusters in the unit is generated, it is filtered by level (only the adjusters that have the same or higher level than the one specified on the scenario's adjuster needs will be eligible) and then sorted by level (to look first for the ones with the lowest level that can handle this), last assignment date and assign total (the combination of the last two balance the assignments between adjusters).

Once the list is filtered, the system will assign the first adjuster on the list.

Recommendations to test adjuster assignment

1. Select the scenarios

   Review the existing scenarios for each one of the companies for your test incidents. Make sure you know very well the needs that your adjusters must fulfill in order to have the chance to be picked.

   Also is recommended to have default scenarios for all the companies that way you can assure that at least one scenario will fit the input provided in the Adjuster Assignment process.

2. Review the company's system prefix settings

   If it is enabled this will add another restriction to the set of adjusters used in the tests.

3. Select adjusters with similar characteristics

   Make sure you have several adjusters with similar characteristics, this will let you test in detail the different decisions the algorithm makes in the assignment process.

   Is recommend having at least 3 adjusters that fit the needs of the test scenarios.

4. Select the policy appropriately

   The policy company and system represent additional restrictions that adjusters must meet in order to be picked by the algorithm.

5. Understand the Adjuster Assignment process

   The adjuster assignment process have a considerably amount of variables involved, is recommended to check the Adjuster Assignment documentation provided in previous developments to understand very well the functionality.

APÉNDICE B – VIDEO

Puede consultar éste apéndice en el CD que se encuentra al final del tomo.

APÉNDICE C – PROPUESTA DE METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE REGRESIÓN

Propuesta de una metodología para realizar pruebas de regresión de forma efectiva

lanka

MAPFRE Commerce
Mercado MAPFRE Internacional

Presentado a: **Grupo Lanka**

Presentado por: **Richard Simoes**
Grupo Lanka, C.A.,
Av. La Estancia, CCCT 1ra Etapa, P. 5, Of. 537
Chuao, Caracas, 1060-A, Venezuela.

Documento:
Fecha de última modificación: **miércoles, 22 de agosto de 2012**

Control de Versión

Fecha	Versión	Observaciones	Autor
07/10/2011	1.0	Primera versión	Richard Simoes
08/11/2011	1.0	Refinamiento de la Primera versión	Richard Simoes
10/11/2011	1.0	Primera versión	Richard Simoes
15/11/2011	1.1	Refinamiento general	Richard Simoes
18/11/2011	1.1	Modificación de la sección SmokeTest	Richard Simoes
30/11/201	1.2	Actualización de todo el documento	Richard Simoes

Tabla de Contenido

Control de Versión 52

Tabla de Contenido 54

Resumen Ejecutivo 55

Objetivo 56

Alcance 56

Estructura 56

Justificación 56

Modelo de Pruebas de Regresión 58

- Fase 1: Diseño y Planificación de Pruebas 59
- Fase 2: SmokeTest 60
- Fase 3: Preparar datos de prueba 61
- Fase 4: Realizar Pruebas 61
- Fase 5: Consolidar Informe de Resultados de Pruebas 62
- Pruebas realizadas por parte del cliente 63
- Pruebas realizadas en sistemas de terceros 63
- Fase 6: Análisis de Resultados 64

Indicadores 65

Planificación para implantar la metodología en MAPFRE Commerce 66

Referencias 67

Resumen Ejecutivo

Entre las diversas actividades que deben realizar los consultores durante el día a día de los proyectos de software es común que la fase de pruebas sea subestimada en importancia si la comparamos con otras etapas de la metodología de trabajo, esto se debe principalmente a que los resultados de esta etapa pueden considerarse en muchas oportunidades intangibles para el usuario final, a diferencia de por ejemplo, aquellas tareas de desarrollo que si aportan nuevas funcionalidades al sistema.

Muy por el contrario de esta forma de pensar, esta fase representa una oportunidad única para asegurar la calidad del producto entregado en cada iteración. La calidad se expresa en la percepción de nuestro trabajo y repercute en algo mucho más importante que las nuevas funcionalidades, ya que afecta la relación de confianza que mantenemos con el cliente.

A través de esta propuesta esperamos definir un esquema de trabajo para Grupo Lanka que permita realizar pruebas de regresión de forma efectiva y que asegure la calidad de los componentes que se entregan en cada iteración al cliente. Al mismo tiempo esta propuesta persigue disminuir el tiempo y el esfuerzo que son necesarios actualmente para llevar a cabo esta actividad.

La metodología se compone de 6 etapas, cada una de estas se compone a su vez de un conjunto de actividades y recomendaciones que le permitirán al consultor encargado de realizar las pruebas y a los líderes del proyecto disponer de un marco metodológico para mejorar la eficacia de la fase de pruebas dentro de la metodología de trabajo de Grupo Lanka.

La primera fase de la metodología describe las recomendaciones que los líderes de producto deben tomar en cuenta para diseñar y planificar las pruebas, la segunda fase especifica las actividades que deben llevar a cabo los consultores para validar la conformidad del ambiente donde se realizarán las pruebas, en la tercera fase se detalla cómo el consultor debe preparar el conjunto de datos que necesitará para ejecutar las pruebas durante la cuarta fase. En la quinta fase se describe el reporte que debe generar el consultor a partir de los resultados obtenidos en cada una de las pruebas que realizó. Por último, en la sexta fase se describe como el líder de producto

debe tomar todos los reportes de cada consultor para realizar un análisis en base a indicadores específicos que le permitirá determinar las acciones correctivas que deben llevarse a cabo para mejorar la eficacia del proceso de pruebas.

Este modelo se plantea tomando en cuenta los objetivos del departamento de consultoría, se espera que crezca a partir de la experiencia acumulada en este y otros proyectos desarrollados por Grupo Lanka.

Objetivo

Esta propuesta tiene como objetivo definir un esquema de trabajo para realizar pruebas de regresión de forma efectiva que asegure la calidad de los componentes que se entregan en cada iteración al cliente. Al mismo tiempo esta propuesta persigue disminuir el tiempo y el esfuerzo que son necesarios actualmente para llevar a cabo esta actividad.

Alcance

El enfoque de la propuesta está centrado en cada una de las actividades que los consultores deben llevar a cabo para garantizar que las pruebas de regresión se realicen de forma efectiva. Esto incluye definir entradas y salidas de cada actividad junto con un conjunto de buenas prácticas que representan la experiencia acumulada de cada uno de los consultores de Grupo Lanka. Toda otra tarea de la metodología de trabajo para proyectos queda fuera del alcance de este documento.

Estructura

Este documento se subdivide en 5 secciones claramente delimitadas, inicialmente se describe de forma breve la situación que hemos tomado como referencia para el diseño de esta propuesta. Luego se definen cada una de las diferentes etapas o fases de la metodología junto con las recomendaciones pertinentes para los consultores que llevarán a cabo cada una de las actividades descritas, seguidamente definimos el conjunto de indicadores de rendimiento que soportarán el análisis que los líderes del proyecto deben realizar para asegurar de la calidad del producto a través de la mejora continua del proceso de pruebas. También se menciona puntualmente el conjunto de pasos que podrían llevarse a cabo en el contexto del proyecto CLAIM CRM para implantar la metodología de pruebas descrito en esta propuesta.

Justificación

A la hora de corregir un defecto en cualquier instancia de un proyecto se deben efectuar como mínimo dos tipos de pruebas para validar que la corrección es adecuada. En primera instancia los desarrolladores deben realizar pruebas unitarias sobre el módulo donde se realizaron cambios,

luego es indispensable realizar pruebas de regresión para asegurarnos de que los cambios no afectan el comportamiento de alguna otra funcionalidad preexistente.

El mismo principio aplica cuando se añade una nueva característica a la aplicación. Adicionalmente, en el caso de una nueva funcionalidad, las pruebas nos permiten convalidar que esta satisface verdaderamente los requerimientos acordados con el cliente.

Es posible que una nueva versión de la aplicación haya solucionado defectos previamente reportados y que además incluya nuevas funcionalidades. Para los defectos normalmente tenemos casos de prueba que utilizamos para validar cada solución de forma puntual, mientras que para las nuevas funcionalidades tenemos un conjunto de casos de uso que describen flujos de comportamientos esperados en base al diseño de la aplicación acordado con el cliente.

Este tipo de actividades suelen ser subestimadas en importancia dentro de la metodología de trabajo debido a que producen resultados intangibles para el usuario final, a diferencia de las tareas de desarrollo que si aportan nuevas funcionalidades al sistema. Pero muy por el contrario esta fase representa una oportunidad única para asegurar la calidad del producto entregado en cada iteración. La calidad se expresa en la percepción de nuestro trabajo y repercute en algo mucho más importante que las nuevas funcionalidades, ya que afecta la relación de confianza que mantenemos con el cliente.

Actualmente en el proyecto CLAIM CRM las pruebas de regresión presentan los siguientes problemas:

- **Son muy largas en su conjunto,** dado a que actualmente el proyecto se encuentra en su cuarta fase (SOW IV) es natural que los casos de uso se hayan multiplicado, a tal nivel que para un solo consultor resulta imposible realizar la matriz completa en una sola sesión de trabajo. Si a esto le añadimos el estrecho margen de maniobra que otorga la planificación de entregas acodada con el cliente, tenemos como resultado que muchas funcionalidades no se prueban a profundidad de manera correcta, comprometiendo los resultados de las pruebas. La solución normalmente termina siendo comprometer un mayor número de recursos en esta tarea.

- **Falta de documentación**, muchos casos de uso no se encuentran actualizados o totalmente especificados, lo cual implica un retrabajo por parte del consultor cada vez que debe determinar los flujos normales de ejecución. Bajo estas condiciones es natural que se

pase por alto algún flujo de ejecución específico, dejando abierta la posibilidad de que el cliente reporte un defecto que fácilmente pudiera haber sido identificado por nuestro equipo, o por otra parte que se desperdicie una cantidad de tiempo considerable en determinar precondiciones necesarias y resultados esperados para probar estos caso de uso.

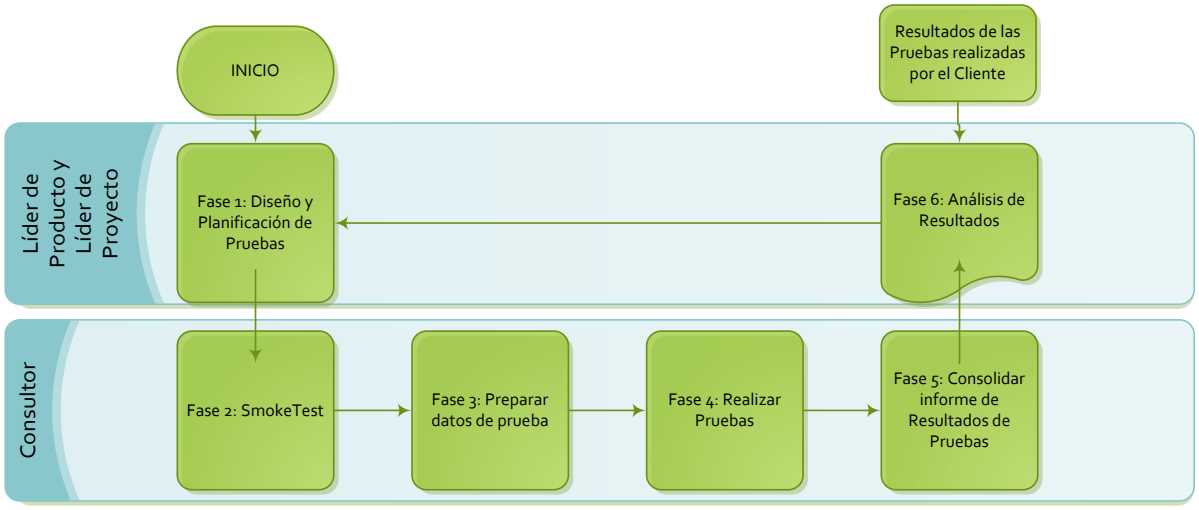
- **Falta de Seguimiento y Mejora Continua**, actualmente el consultor registra las observaciones que toma a partir de los resultados obtenidos en cada una de las pruebas que realiza en la fila correspondiente, a cada caso de uso, de la matriz. Estas observaciones son tomadas por los líderes de proyecto para determinar los correctivos que sean pertinentes en cada caso.

  Estos resultados son el insumo perfecto para mejorar la eficiencia del proceso de pruebas, en base a un histórico de observaciones y reportes los líderes del proyecto pudieran llevar a cabo acciones como: priorizar, archivar, eliminar, fusionar casos de uso y casos de prueba para incrementar la eficiencia del consultor que las realizará en una próxima oportunidad.

Finalmente a través de la sistematización de las pruebas de regresión esperamos disminuir progresivamente la cantidad de tiempo y esfuerzo requeridos hasta lograr que esta actividad pueda efectuarse en una sola sesión de trabajo de un solo consultor. Al mismo esperamos aumentar la percepción de calidad de los componentes que se entregan en cada iteración.

Modelo de Pruebas de Regresión

El modelo que se muestra a continuación resume las diferentes fases o estados de la metodología propuesta para llevar a cabo pruebas de regresión:


INICIO
Resultados de las Pruebas realizadas por el Cliente
Líder de Producto y Líder de Proyecto
Fase 1: Diseño y Planificación de Pruebas
Fase 6: Análisis de Resultados
Consultor
Fase 2: SmokeTest
Fase 3: Preparar datos de prueba
Fase 4: Realizar Pruebas
Fase 5: Consolidar informe de Resultados de Pruebas

Fase 1: Diseño y Planificación de Pruebas

Los Líderes del Proyecto deben tomar en cuenta la realización de una sesión completa de pruebas de regresión dentro del cronograma de entregas al cliente como parte de un procedimiento de aseguramiento de la calidad impostergable en cada iteración. Esta actividad debe efectuarse siguiendo una planificación preestablecida, de fácil acceso, concertada por todas las partes involucradas y debe responder, al menos, las siguientes incógnitas:

- ¿En qué Fecha se realizarán las pruebas?
- ¿Cuál es el lapso de tiempo disponible para realizar las pruebas?
- ¿Cuál es el Ambiente donde se realizarán las pruebas?
- ¿Quiénes son los Responsables de realizar las pruebas?
- ¿Cuál versión del documento de casos de uso será utilizada?
- ¿Cuáles casos de uso y casos de prueba son críticos para la entrega?
- ¿Cuál subconjunto de casos de prueba y casos de uso serán utilizados para llevar a cabo las pruebas de forma manual?
- ¿Cuál es el subconjunto de casos de uso que serán probados a través de herramientas automatizadas?

Nota: para determinar el subconjunto de casos de uso críticos que deben ser probados en cada pase pudiéramos señalar en la documentación las dlls encargadas de ofrecer esa funcionalidad, cada vez que sean modificadas dichas librerías pudiéramos determinar fácilmente todos los casos de uso que deberíamos incluir en nuestras pruebas.

Es importante que dentro de la planificación del cronograma de pruebas el líder de producto considere que será necesario que los desarrolladores dispongan, al menos, de una jornada de trabajo para corregir los errores que se puedan detectar durante las pruebas.

Fase 2: SmokeTest

La fase de smoketest tiene como objetivo asegurar la estabilidad del entorno antes de empezar de lleno con la actividad, no tiene sentido intentar realizar pruebas funcionales complejas cuando el estado del ambiente no está conforme a lo esperado.

Esta tarea puede realizarse a tres niveles:

- Sistemas terceros (TronWeb)
- Middleware de Lanka
- Pivotal

En cada uno de estos niveles es necesario definir un conjunto pequeño de casos de prueba especiales que puedan realizarse en un lapso de tiempo corto y que le permitan al consultor determinar el estado del entorno donde se llevarán a cabo las pruebas.

Esto incluirá tanto pruebas al cliente Pivotal como también pruebas a sistemas de terceros y middleware dependiendo de cada caso. Además consideramos importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones en esta fase:

- El consultor debe asegurarse de realizar las siguientes acciones en esta fase:
    - Eliminar las Dlls del cliente Pivotal en su carpeta local del ambiente de pruebas
    - Confirmar con el líder de desarrollo que todas las dlls que están cargadas en el BM están en su última versión con respecto al repositorio. Para ello es necesario realizar el versionado de las dlls que se incluyen en el pase e incluirlas en el BM antes de empezar con las pruebas.
    - Comprobar que el event viewer de Pivotal está limpio.

- Se debe mantener un documento con el histórico de los cambios que han sufrido los sistemas de terceros que interactúan con el cliente Pivotal (podría ser provisto por el ente responsable del sistema), esto le permitirá al Líder encargado de diseñar las pruebas determinar cuáles casos de prueba debe ser incluidos o priorizados para validar el funcionamiento esperado de los sistemas de terceros.

- Se debe seleccionar un subconjunto pequeño de casos de uso cuyas pruebas sean sencillas y que permitan validar de forma rápida el correcto funcionamiento de las funcionalidades críticas del cliente Pivotal en cada entrega.

Fase 3: Preparar datos de prueba

El consultor encargado de realizar las pruebas, tomando en cuenta los casos de uso que han sido contemplados en la planificación, debe preparar previamente los datos que utilizará. Esto le permitirá trabajar de forma metódica y continua una vez comience a realizar las pruebas. De esta forma estaremos garantizando que las pruebas se realizarán de forma eficiente y que nuestras observaciones serán más completas impactando directamente en la calidad de las pruebas.

Además en esta fase es importante tener en cuenta las siguientes observaciones:

- Los requerimientos de datos deben ser especificados para cada flujo de ejecución descrito en cada caso de uso. Las características de estos datos deben ser descritas de forma precisa, como por ejemplo:

  Se requiere una póliza de la compañía X previamente cargada en el ED y cuya última fecha de actualización sea previa al día de hoy.

- Para aquellas pruebas que se realizarán a través de la herramienta automatizada el consultor debe preparar el conjunto de workloads que necesitará para probar el subconjunto de casos de uso que se probaran de forma automatizada de acuerdo con lo especificado en el plan de pruebas.

Con toda esta información cualquier consultor encargado de realizar esta tarea podrá llevar a cabo pruebas de calidad sin necesidad de pasar por un largo proceso de aprendizaje (ensayo y error) donde lo más probable es que termine por obviar algún flujo importante de ejecución o ,en el mejor de los casos, que desperdicie una cantidad de tiempo innecesariamente.

Fase 4: Realizar Pruebas

Para realizar las pruebas el consultor deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Asegurarse de que trabajará con la versión del documento de casos de uso indicada en el plan de pruebas.
- Conocer el subconjunto de casos de uso críticos y casos de prueba que probará de forma manual y automática.
- Preparar previamente los datos de prueba y workloads requeridos.

Fase 5: Consolidar Informe de Resultados de Pruebas

Los consultores encargados de realizar las pruebas deben registrar sus observaciones en un informe de resultados que debe contener, al menos, la información siguiente:

- Cantidad de Casos de Uso y Casos de Prueba probados de forma manual y automática.
- Tiempo para la realización de la actividad (hora de inicio y hora de fin)
    - Smoke Test
    - Preparar Data
    - Realizar Pruebas

- Errores encontrados por cada caso de uso
    - Crear un registro de incidente donde se describa la observación y el caso de uso involucrado.
- Describir posibles mejoras al sistema detectadas
- Casos de uso que describen funcionalidades similares y que puedan ser unificarlos.
- Casos de prueba o casos de uso que deban ser eliminados.

El consultor debe fundamentar cada registro de error con alguna evidencia que demuestre un comportamiento no esperado de la aplicación, algunas fuentes desde donde se pueden obtener estas evidencias de error en una aplicación Pivotal son las siguientes:

- Event viewer
- Pivotal Log
- Debug view
- Mensajes en la aplicación Pivotal
- Tabla conexion_log del esquema ED
- Errores detectados a través de la herramienta de automatización de pruebas Plasma
- Otros

Pruebas realizadas por parte del cliente

Es común que el cliente disponga de un grupo de consultores encargados de determinar la conformidad del producto que le es entregado en cada una de las iteraciones. Este proceso es complementario al que realizamos internamente y por supuesto no debemos desperdiciar la oportunidad de registrar toda la información que nos pueda proveer para realizar el seguimiento a nuestro proceso de pruebas.

Una vez que el cliente reporta una inconformidad validad en alguna funcionalidad, el líder de producto además de delegar al consultor que se encargará de solucionar el problema debe determinar el caso de uso y el flujo de ejecución al cual corresponde el defecto reportado por el cliente, sino existe ningún caso de uso o flujo de ejecución que se corresponda debemos considerar actualizar nuestra documentación.

Además se debe incrementar el contador de errores detectados por el cliente en el caso de uso que corresponda.

Pruebas realizadas en sistemas de terceros

La integración de sistemas es una tarea cotidiana en los proyectos CRM, como consecuencia de ello constantemente debemos asumir riesgos que se desprenden de la coexistencia de nuestro producto con sistemas terceros.

Es importante tener en cuenta que nuestro producto usualmente conforma el último eslabón en esta cadena de integración de sistemas y por lo tanto se encuentra expuesto a que cualquier fallo de un sistema tercero sea señalado, a primera vista, como un problema relacionado con Pivotal. Esto impacta negativamente en la percepción de la calidad de nuestro trabajo y por lo tanto debemos hacerle un seguimiento.

El líder de producto debe llevar un registro cronológico de todos los errores detectados en sistemas terceros para cada ambiente. Además es recomendable realizar un seguimiento de los cambios que sufren estos sistemas a lo largo del tiempo y de igual manera diseñar pruebas de aceptación que eviten que nuestro sistema se vea perjudicado por causas ajenas a nuestro trabajo.

Fase 6: Análisis de Resultados

El líder de producto como responsable final de la calidad de cada nueva versión entregada al cliente debe tomar como insumo los informes de resultados descritos anteriormente para mantener un seguimiento detallado de cada caso de uso y caso de prueba del sistema. A partir de este seguimiento podrá identificar de forma objetiva falencias en cada una de las fases del proceso de desarrollo para luego tomar decisiones oportunas que prevengan fallas a futuro.

Este seguimiento debe proveer información precisa acerca de los siguientes indicadores:

- Tiempo y esfuerzo promedio para llevar a cabo las pruebas, medido en horas de consultores. Estos datos nos darán una primera aproximación o línea base para estimar presupuestos de recursos para realizar las pruebas que sean necesarias a futuro. También permiten detectar demoras atípicas.

- Cantidad total de defectos detectados internamente por cada caso de uso, registrar en un historial la fecha, el ambiente y el consultor que reportó el defecto.

    - Contrastando estos registros cronológicamente con el documento de control de cambios o el release notes podríamos detectar el origen de la mayor parte de los defectos (detectados) y emprender esfuerzos para mejorar el desempeño en esa área.

      En nuestro caso estas fuentes podrían ser:

        - Desarrollo de nuevas funcionalidades.
        - Nivelación de entornos.
        - Corrección de defectos.

    - También estas cifras nos permitirán detectar casos de uso conflictivos y código difícil de mantener que quizás requieran de una reingeniería. (Aquellos que reciban gran cantidad de errores de manera constante con cada modificación que sufre el código que provee la funcionalidad)

  - Finalmente también nos serían de utilidad estos registros para determinar casos de uso que pueden ser probados de forma automatizada o que puedan ser archivados (aquellos que no reciban errores durante un gran número de pruebas)

  - También podemos determinar aquellos casos de uso que pueden ser fusionados o eliminados. (casos de uso que registran errores en cantidades y fechas similares).

- Cantidad total de defectos detectados por el equipo de pruebas del cliente por cada caso de uso, registrar en un historial la fecha y el ambiente.

  - Esto permitirá decidir si es necesario incluir nuevos casos de uso o flujos de ejecución en nuestras pruebas que no habíamos considerado.

  - También puede ser un indicador de que las pruebas internas no se están efectuando de manera correcta por parte del consultor.

- Lista de aquellos defectos reportados por los clientes cuya solución no forma parte de los requerimientos previamente acordados, estos representan oportunidades de negocios a futuro con el cliente y debemos hacerles seguimiento.

Indicadores

A continuación se listan una serie de indicadores que haciendo uso de la información recabada durante el proceso de pruebas pueden ayudar a los líderes de proyecto a ponderar el rendimiento del equipo de consultores en cada entrega. La lista se subdivide en categorías de acuerdo con su enfoque:

Rendimiento del equipo de soporte y consultoría

- Número de errores o inconformidades detectadas durante las pruebas realizadas internamente por cada build. (Cada error detectado involucra re-trabajo que debe ser minimizado).

- Número de defectos reportados por el cliente en cada build.

Rendimiento del equipo de pruebas

- Tiempo promedio para la realización de pruebas por caso de uso (Incluye Smoke Test, Preparar Data, Realizar Pruebas, Registrar Resultados). También se puede subdividir por cada fase.

- Errores reportados por el cliente no detectados en fase de pruebas (Falta actualizar documentación o no se están realizando las pruebas correctamente)

Satisfacción del cliente

- Número de defectos reportados por el cliente en cada build.

- Número de builds necesarios para llegar a producción (Eficacia en la entrega)

Rendimiento de sistemas terceros

- Número de errores detectados en sistemas terceros (TronWeb de MAPFRE)

Estos indicadores deben ser del conocimiento de todo el equipo de consultores involucrados en el proyecto para que así puedan tener una referencia objetiva sobre su rendimiento.

Planificación para implantar la metodología en MAPFRE Commerce

1. Actualizar Casos de Uso
    a. Completar casos de uso sin especificación
    b. Fusionar casos de uso similares

c. Eliminar casos de uso duplicados
d. Actualizar casos de uso comparando con matriz del cliente.
e. Determinar casos de uso que puedan ser automatizados inicialmente.

2. Diseñar Casos de prueba para sistemas terceros (TronWeb)

3. Crear los workloads para aquellos casos de uso que hemos considerado que se pueden probar de forma automática.

4. Diseñar el formato de los siguientes documentos
   a. Plan de pruebas
   b. Informe de resultados a nivel de consultor
   c. Registro general de resultados para realizar análisis.

5. Hacer del conocimiento de todo el equipo de trabajo la nueva metodología y los indicadores que se utilizarán para medir el rendimiento de su trabajo. Publicar plan de pruebas en SHP y nuevos formatos para registrar resultados.

Referencias

IEEE Std 829TM-2008, IEEE Standard for Software and System Test Documentation.

APÉNDICE D – PROPUESTA DE METODOLOGÍA PARA REALIZAR SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS EN MEDIOS DIGITALES

Propuesta de procedimiento: Seguimiento de estrategias de mercadeo en línea

lanka

Presentado a: **Grupo Lanka**

Presentado por: **Richard Simoes**
Grupo Lanka, C.A.,
Av. La Estancia, CCCT 1ra Etapa, P. 5, Of. 537
Chuao, Caracas, 1060-A, Venezuela.

Documento:
Fecha de última modificación: **miércoles, 22 de agosto de 2012**

Control de Versión

Fecha	Versión	Observaciones	Autor
17/11/2011	1.0	Primera versión	Richard Simoes
29/11/2011	1.1	Refinamiento	Richard Simoes
30/11/2011	1.1	Refinamiento	Richard Simoes

Tabla de Contenido

Control de Versión 69

Tabla de Contenido 70

Objetivo 71

Alcance 71

Términos y definiciones 71

Justificación 72

Metodología para gestionar campañas en medios digitales 73

- Fase 1: Revisión de la Estrategia 73
- Fase 2: Revisión del Plan de Actividades 74
- Fase 3: Ejecutar 74
- Fase 4: Seguimiento 74
- Indicadores 75

Planificación para implantar la metodología con ayuda del departamento de mercadeo de Grupo Lanka 76

Objetivo

Esta propuesta tiene como objetivo definir un esquema de trabajo práctico para realizar el seguimiento de la efectividad de iniciativas de mercadeo en línea impulsadas por Grupo Lanka. El conjunto de indicadores que forman parte de este instrumento le permitirá al departamento de mercadeo de Grupo Lanka cuantificar, de forma de objetiva, el retorno de la inversión de aquellas campañas publicitarias que involucren el uso de medios digitales.

Alcance

El enfoque de este documento está en definir cada una de las actividades que componen el esquema de seguimiento propuesto. Además se describen un conjunto de indicadores basados en todos aquellos datos que tenemos a nuestra disposición a través de herramientas de seguimiento en línea como Google Analytics, Google Webmasters y Google Keyword Tool. Cualquier otra actividad externa al esquema de seguimiento propuesto queda fuera del alcance de este documento.

Términos y definiciones

Landing Page (página de aterrizaje): Es toda aquella página por medio de la cual los visitantes acceden a un sitio web.

Bounce Rate (porcentaje de rebote): Representa el número de visitantes que no realizan ninguna interacción con la página. Una vez que acceden, se marchan sin hacer ni un solo clic.

Porcentaje de salida de una página web: Porcentaje del total de visitantes de esa página web específica que no visitaron ninguna otra página, es decir, salieron del sitio.

Pageviews (Vistas de página): Cantidad de veces que ha sido vista una página de un sitio web. No necesariamente se corresponde con el número de visitas.

Justificación

Actualmente Grupo Lanka se encuentra promoviendo de forma activa esfuerzos internos dirigidos a incrementar su cartera de clientes a través del posicionamiento de su marca en medios digitales como: redes sociales, buscadores, etc. Muestra de ello son: el reciente rediseño de su sitio web, la presencia activa en redes sociales y la apertura de un blog corporativo.

Estos esfuerzos consumen cantidades considerables de recursos de la compañía por lo cual se espera que impacten de forma significativa en el posicionamiento de Grupo Lanka como marca en sus mercados de interés, además de incrementar sus ingresos por concepto de ventas de los productos y servicios que ofrecen.

Para ello es indispensable definir una estrategia, con su respectivo plan de acción, en base a una serie de objetivos específicos. A partir de los cuales el equipo de mercadeo podrá enfocar sus esfuerzos en aquellas actividades que verdaderamente aportan valor y evitar desperdiciar recursos en otras que no ofrezcan los resultados esperados.

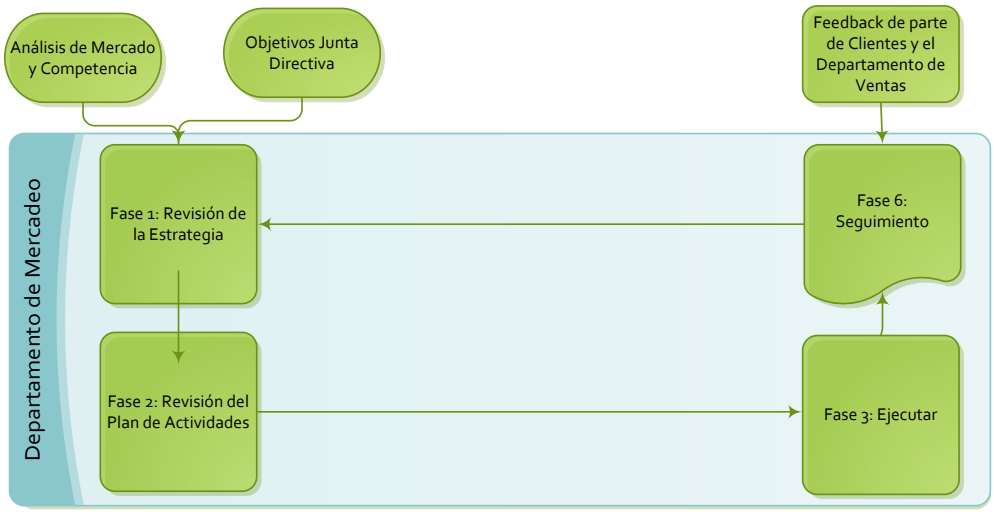
Los actividades que podemos emprender en medios digitales son prácticamente infinitas por lo que es muy fácil desperdiciar esfuerzos sino contamos con instrumentos de medición, alineados con nuestra estrategia, que nos permitan tomar decisiones oportunas para enfocar nuestros esfuerzos en aquellas iniciativas más eficaces.

Actualmente, a pesar de que el departamento de mercadeo cuenta con los instrumentos de medición adecuados (cuentas en Google Analytics, etc.) aun no ha diseñado un conjunto de indicadores precisos que le permitan evaluar la eficacia de sus esfuerzos en medios digitales.

A partir de esta propuesta se espera que el departamento de mercadeo pueda determinar el conjunto de métricas más adecuadas para realizar el seguimiento de las iniciativas que Grupo Lanka emprenderá en los medios digitales.

Metodología para gestionar campañas en medios digitales

El modelo que se muestra a continuación resume las diferentes fases o estados de la metodología propuesta para llevar a cabo el seguimiento de campañas en medios digitales:


Análisis de Mercado y Competencia
Objetivos Junta Directiva
Feedback de parte de Clientes y el Departamento de Ventas
Departamento de Mercadeo
Fase 1: Revisión de la Estrategia
Fase 2: Revisión del Plan de Actividades
Fase 3: Ejecutar
Fase 6: Seguimiento

Fase 1: Revisión de la Estrategia

El eje central de toda iniciativa en medios digitales que impulse el departamento de mercadeo debe obedecer a una estrategia claramente definida y concertada con todos los entes involucrados. En ella se debe dar respuesta, al menos, a las siguientes incógnitas:

- ¿Qué objetivos generales y específicos se persiguen con los esfuerzos?
- ¿Cuáles serán los hitos que estableceremos en función de conseguir estos objetivos?
- ¿Cómo vamos a medir el progreso y la consecución de los objetivos planteados? ¿Qué indicadores utilizaremos? ¿Cuáles páginas están relacionadas con la consecución de los objetivos? ¿Cuáles son los indicadores que utilizaremos para medir la efectividad de estas páginas en la consecución de los objetivos?
- ¿Cuál es el lapso de tiempo que se va a establecer para realizar el seguimiento de las iniciativas que se emprenderán?
- ¿Cuál es el inventario de medios digitales con los que contamos para impulsar las iniciativas? ¿Cuál es nuestra casa en internet?
- ¿Cuál es la identidad digital de Grupo Lanka? ¿Cómo vamos a expresarnos con nuestra audiencia? (Nuestras interacciones deben tener un tono uniforme en todos los canales y acorde con nuestra identidad).
- ¿Cuál será el perfil de nuestra audiencia? ¿En qué segmentos del mercado vamos a enfocarnos? ¿A qué países pertenece nuestra audiencia de mayor interés?

- ¿Cómo vamos a aportar valor a nuestra audiencia? ¿Cuál es la experiencia de usuario que deseamos ofrecer? ¿En qué tipo de contenido vamos a enfocarnos? ¿Cuáles son las palabras claves que utilizaremos?
- ¿Quiénes son los responsables de llevar a cabo las iniciativas en medios digitales? ¿Cuál es el protocolo de comunicaciones que se va a establecer entre ellos para comunicar el avance de cada actividad?

Fase 2: Revisión del Plan de Actividades

El plan de actividades equivale a un plan operativo de corto plazo, donde se listan el conjunto de acciones alineadas con la estrategia que deben ejecutarse durante la fase de ejecución. Este plan de actividades debe responder, al menos, a las siguientes incógnitas:

- ¿Qué acciones vamos a ejecutar? (Por ejemplo: publicar un artículo por día en el blog de la empresa, rediseñar el aspecto de la página x, rediseñar el contenido de la página x, establecer alianzas publicitarias con otras páginas web, publicar un artículo en una página web relevante para nuestra audiencia objetivo, etc.)
- ¿Cuáles medios de nuestro inventario vamos a utilizar?
- ¿En qué lapso de tiempo vamos a ejecutar estas actividades?
- ¿Quiénes son los responsables de cada una de las actividades?

Fase 3: Ejecutar

Una vez definidas las actividades que realizaremos en base a la estrategia, procedemos a la fase de ejecución. Es importante mantener un canal de comunicación fluido en donde las personas involucradas puedan reportar el avance de cada actividad siguiendo los protocolos de comunicación establecidos.

Fase 4: Seguimiento

Una vez finalizado el lapso de tiempo establecido en la estrategia para evaluar el avance alcanzado en cada ciclo de actividades, procedemos a realizar el **análisis del conjunto de indicadores** establecidos para tal fin. A partir de ellos se podrá **generar un informe** que concentre los resultados de este análisis. Tomando este documento como referencia podremos determinar cuáles iniciativas han sido más efectivas para mantenerlas o reforzarlas y cuales no lo han sido tanto para descartarlas o revisarlas.

Una fuente importante de información durante esta fase puede provenir de parte de nuestros clientes actuales y el departamento de ventas, quienes pueden aportar ideas valiosas ya que conocen las expectativas de nuestra audiencia objetivo.

Indicadores

A continuación se listan una serie de indicadores que haciendo uso de la información recabada durante la fase de ejecución pueden ayudar a ponderar el rendimiento de las iniciativas impulsadas por el departamento de mercadeo en medios digitales. La lista se subdivide en categorías de acuerdo con su enfoque:

Efectividad de la campaña en general:

Los indicadores de efectividad deben ser consecuentes con los objetivos propuestos en el plan estratégico. Suponiendo que deseamos incrementar el número de prospectos pudiéramos tener los siguientes:

- Número de formularios de contacto enviados al buzón de correo.
- Número de solicitudes de visita virtual.
- Número de solicitudes de demo.
- Número de llamadas recibidas a partir de las visitas a la página de contacto o cualquier otro medio digital que tenga nuestra información de contacto.
- Número de descargas del brochure del cada producto.

Si por otra parte tenemos objetivos de branding (posicionamiento de la marca y fidelización de la audiencia) podemos utilizar indicadores como:

- Seguidores en las redes sociales.
- Contenido compartido (Menciones en otros blogs, contenido que se comparte en Facebook, Twitter, etc.).
- Número de visitantes que regresan al sitio web.

Efectividad del contenido en el sitio web

Debemos realizar un seguimiento especial a cada una de las páginas a través de las cuales es posible alcanzar cada uno de los objetivos planteados en el plan estratégico. Para ello contamos

con diversos indicadores, que dependiendo de la naturaleza del contenido, nos pueden mostrar la efectividad de cada página.

En nuestro plan estratégico debemos definir los indicadores y sus respectivos valores de referencia que serán utilizados para medir la efectividad de cada una de estas páginas críticas:

- Número visitantes en la página web.
- Tiempo promedio en el sitio.
- Número de veces que ha sido vista la página (Pageviews).
- Porcentaje de salida (%Exits)
- Porcentaje de rebote (Bounce Rate)
- Cantidad de conversiones que aporta.
- Cantidad de conversiones que aporta en relación con la cantidad de Pageviews (Eficacia).
- Otros

Efectividad de las fuentes de tráfico

El contenido distribuido a través de cada uno de los medios digitales debe tomar un enfoque distinto dependiendo del tipo de audiencia que hace uso de los mismos, por ejemplo, Twitter es un medio muy dinámico que se utiliza como una fuente de noticias, es por ello que los mensajes que publicamos deben ser concisos, a diferencia de otros medios como Facebook donde podemos desarrollar en mayor profundidad cualquier tipo de mensajes.

Debido a todas estas transformaciones que sufre el contenido en cada canal de distribución es importante realizar un seguimiento por separado de la calidad del tráfico que aporta cada fuente.

Estas fuentes de tráfico se corresponden con el inventario de medios digitales que hemos descrito anteriormente en nuestro plan estratégico. Los indicadores pudieran ser:

- Porcentaje de visitas que aporta cada fuente.
- Contribución de cada fuente a la consecución de objetivos.
- Cantidad de visitas que aporta cada fuente en relación con la consecución de objetivos (Eficacia).

Planificación para implantar la metodología con ayuda del departamento de

mercadeo de Grupo Lanka

a. Definir un plan estratégico
b. Crear los siguientes formatos:
    i. Plan de actividades
    ii. Documento de resultados para la fase de ejecución
    iii. Informe de resultados para cada plan de actividades.
    iv. Informe de resultados general de cada campaña.
c. Realizar las modificaciones que sean necesarias en el contenido de aquellas páginas definidas como críticas para la consecución de los objetivos.
d. Realizar las modificaciones que sean necesarios en los distintos medios digitales disponibles.
e. Disponer de un presupuesto para hacer publicidad en línea a través de Google Adwords.
f. Empezar con la aplicación de la metodología.

APÉNDICE E – DOCUMENTO DE CASOS DE USO

Claims CRM

Use Cases for Adjuster Assignment enhancements.

lanka

Presented to: **MAPFRE Commerce**

Attention: **Kris Zenaro / Cindy Preston**

Presented by: **Richard Simoes**
Grupo Lanka, C.A.,
Av. La Estancia, CCCT 1ra Etapa, P. 5, Of. 537
Chuao, Caracas, 1060-A, Venezuela.

Document: **Commerce-ClaimsCRM-AdjusterAssignment-UseCases**

Last modification date: **August 22, 2012**

Version Check

Date	Version	Remarks	Author
10/18/2011	1.0	Fist Version	rsimoes
10/25/2011	1.1	Added Adjuster Assignment Report use case	rsimoes
01/17/2012	1.2	New Exceptions and Alternative Flows Specified	rsimoes
01/19/2012	1.2	New Use Case for Lowest assignment by Specialty and Company Report	rsimoes
01/31/2012	1.3	New Use Case for Lowest assignment by Specialty and Company search and Policy Limit	dflorez
03/02/2012	1.4	New Use Cases and requirements	dflorez

Contents Table

Version Check 78

Contents Table 80

Objective 81

Scope 81

Structure **Error! Bookmark not defined.**

Summary of Requirements 82

Adjuster Assignment Use Cases 83

1. Program the reset of the adjusters cumulative field 83
2. Override the cumulative field of the Adjuster 86
3. Enable Express Claim option for incident 91
4. Disable Express Claim option for incident 93
5. Enable Express Claim option for Adjuster 95
6. Disable Express Claim option for Adjuster 97
7. Enable Prefix option in adjuster assignment for a specific company 98
8. Disable Prefix option in adjuster assignment for a specific company 104
9. Setting the adjuster assignment policy prefix length for an specific system 109
10. Adjuster Assignment report 114
11. Lowest assignment by Specialty and Company report 120
12. Lowest assignment by Specialty and Company report 122
13. Policy Limit - Adjuster Assignment Process 124
14. set Agency Split option for Company 126
15. Set Agency Split option for Policy Type 129
16. set Agency Split option for Specialty 131
17. Set show option for Specialty 134
18. Add an “Unit per Specialty” set for agent 137

19. Delete an “Unit per Specialty” set for agent 140

Objective

This document intends to present a set of test cases that describe in detail the expected functionality of the new enhancements included in the Adjuster Assignment project.

Also the steps described on each one of the test cases presented in this inform can be used as a guideline for further user acceptance tests performed by the MAPFRE Commerce team.

Scope

The test cases listed further correspond only with those enhancements developed for the Adjuster Assignment project, described on the Adjuster Assignment design document.

Also the reader should not expect to see great detail about previous functionalities of the system. If it is needed we recommend reviewing previous documentation of CLAIM CRM system provided by Lanka Group.

Summary of Requirements

The Adjuster Assignment Project includes a set of enhancements for the CLAIM CRM system identified by the MAPFRE Commerce team. The following requirements correspond with the enhancements provided by Lanka Group for this project:

Requirement 1: Change the resetting of adjusters to a variable number. Allow admin rights to change that number/date. Can be changed to a drop down of daily, weekly, monthly, bi-monthly, yearly.

Requirement 2: Supply a field with the cumulative number of assignment for each adjuster. Allow admin rights to over key that number at any time. With this, adjusters can be placed at a given number. If below all other adjusters with the same configuration, the system should "catch that individual up" to the cumulative amount all other are at. If at the same level the adjusters will be placed right back into the mix, and if above all others, adjuster will wait for others to catch up prior to receiving any assignments. Daily count should remain as is.

Requirement 3: Supply the ability to obtain the lowest assignment number – per specialty and per company at any given time. This information should be obtainable both through a report in CRM and by querying database.

Requirement 4: Allow adjuster assignment report to be run for any specific date, or by a date range.

Requirement 5: For CWIC, the adjuster assignment is looking at the policy prefix of 3 characters. Policy prefix can be up to 6 characters for D4 policies, Tron policies and CLO policies. "0" could be also written and should be used only if the system does not require policy prefix consideration and the prefix box has been checked off.

Requirement 6: For all policies/companies other than CIC – MA or Citation, adjuster assignment should take place by policy state. CIC – MA and Citation should be by loss state. State field on adjuster assignment screen should default to either state depending on Company.

Requirement 8: Add "Express Claim" check box to adjuster record.

Requirement 9: Add the new parameter Prefix to indicate whether or not prefix will be part of adjuster assignment for each company.

Requirement 11: Add a new 'read only' field located next to the policy type field on the adjuster assignment screen. This field will bring in the policy type indicator from the IDB.

Requirement 12: Add a new read only field on the adjuster assignment screen, under the BI Policy Limit field that shows the limit on the bodily injured coverage.

Requirement 13: Add Agency Split functionality to the adjuster assignment process.

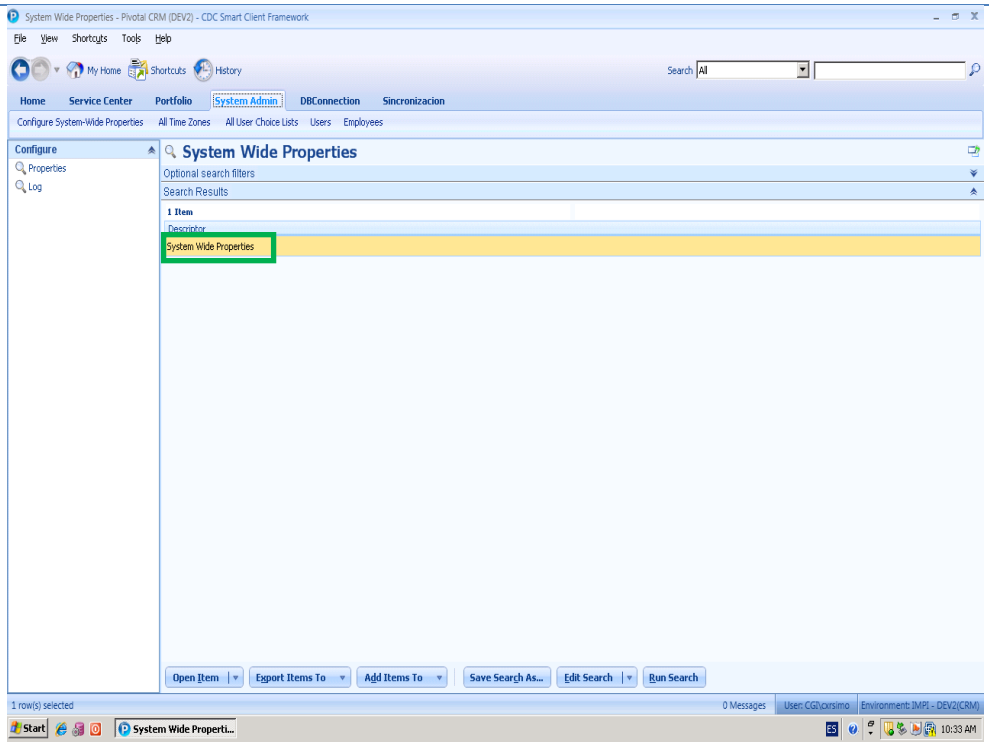
Requirement 14: Show the Vehicle Questions button in Red Style.

Requirement 15: Include Mailing as a selection in the Additional Addresses Address dropdown within the contact record.

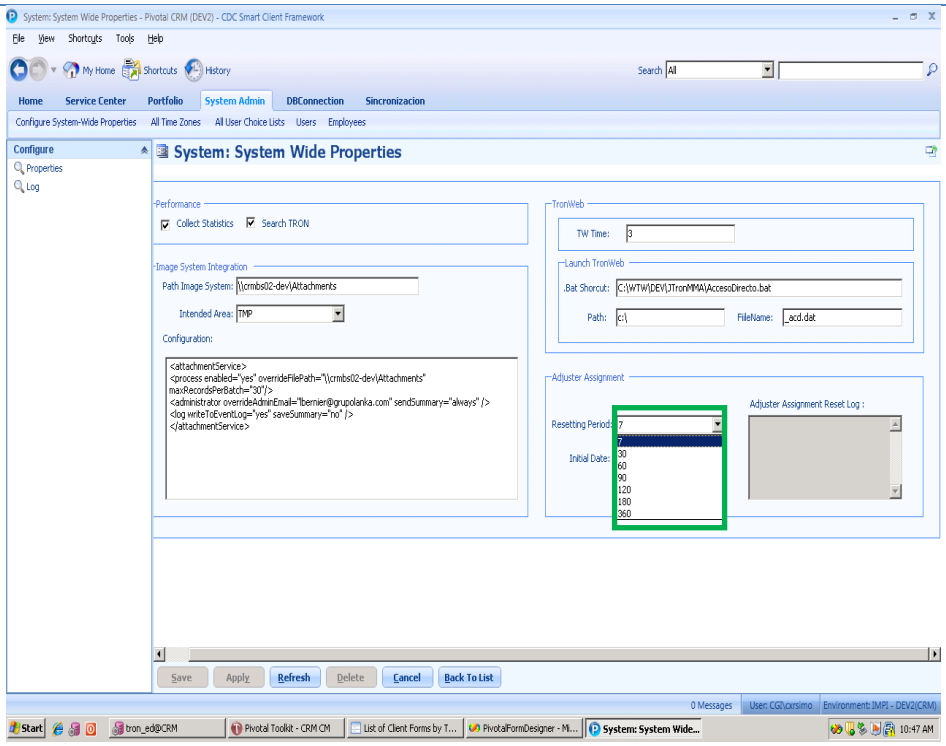
Adjuster Assignment Use Cases

1. Program the reset of the adjusters cumulative field

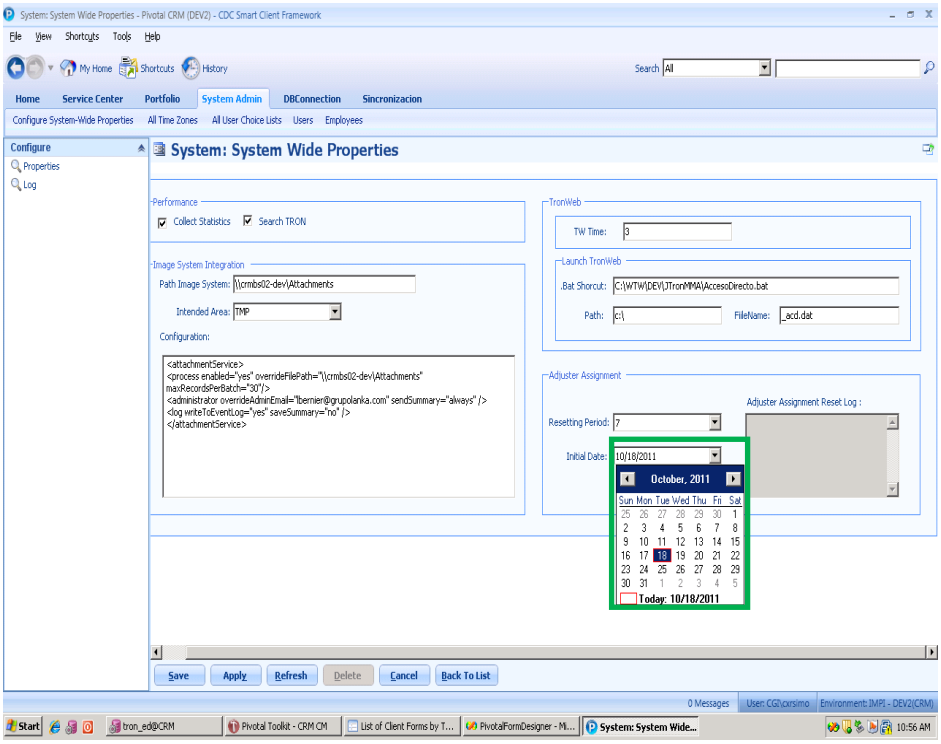
Use Case ID:	**1.1**		
Use Case Name:	**Program the reset of the adjusters cumulative field**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator.		
Description:	Program the recurrent period and reset date of the adjusters cumulative field assign total.		
Preconditions:			
Postconditions:	The configuration of the automatic recurrent reset process is set for the system. This includes the recurrent period and the initial date.		
Inputs:			
Normal Flow:	5. Click on System Wide Properties in the System Admin subject.		



6. Go to the Adjuster Assignment section and set the Period from the Resetting Period drop-down list.



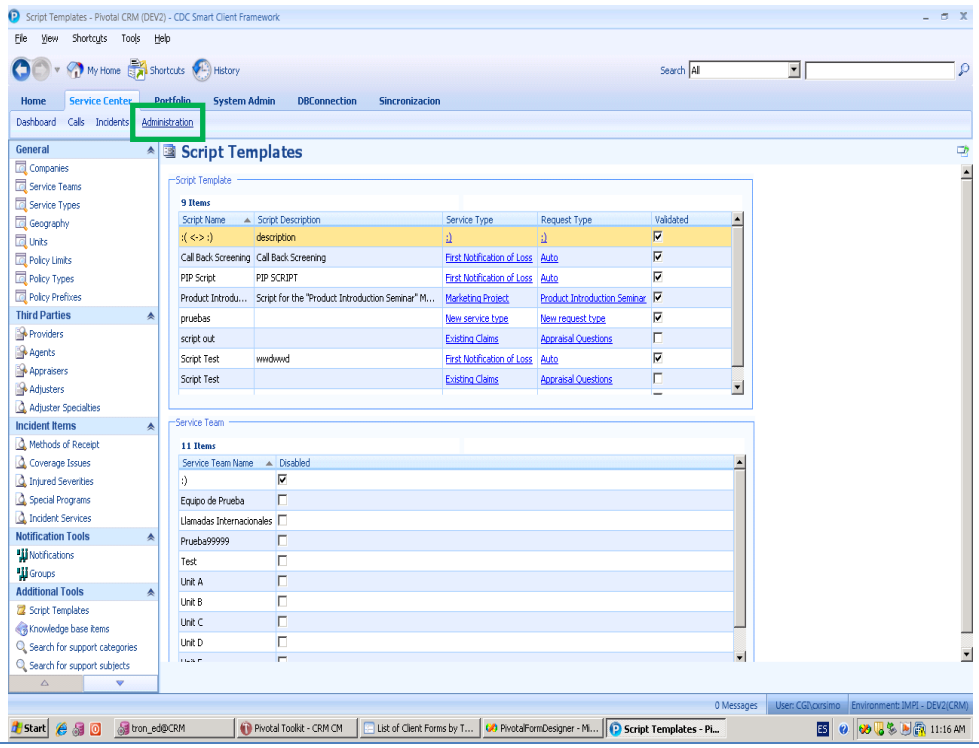
7. Go to the **Adjuster Assignment section** and set the **Initial Date** to program the start date of the automatic resetting process.



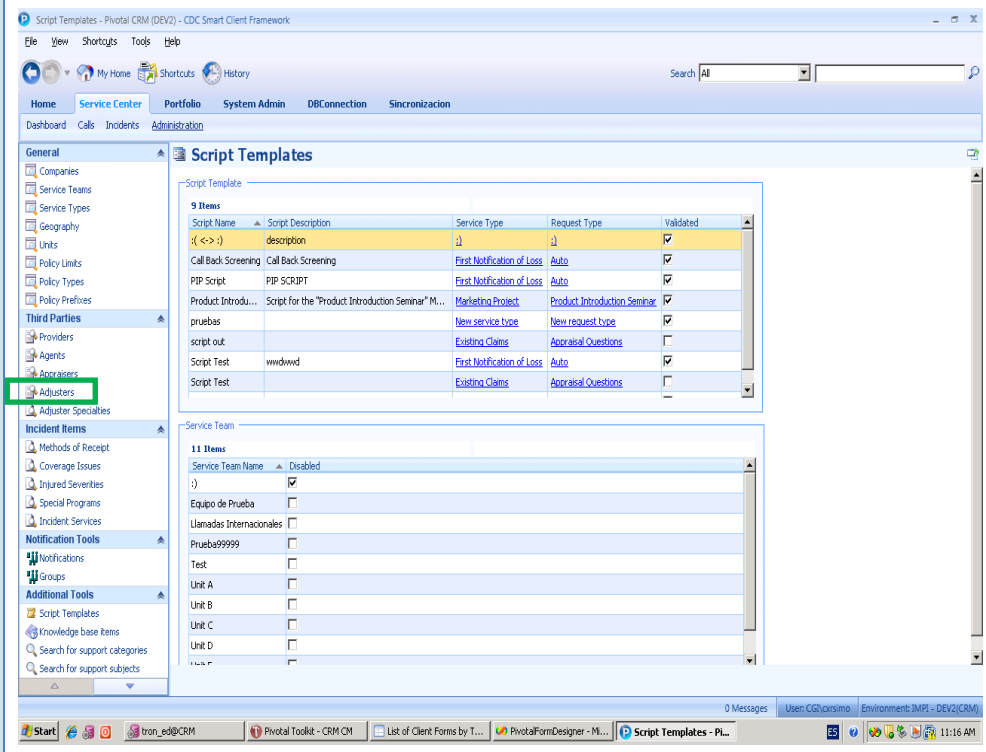
8. Click Save or Apply.

Alternative Flows:	
Exceptions:	If the Resetting Period, the Initial Date or both fields are not defined by the system administrator the reset process won't be executed.
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

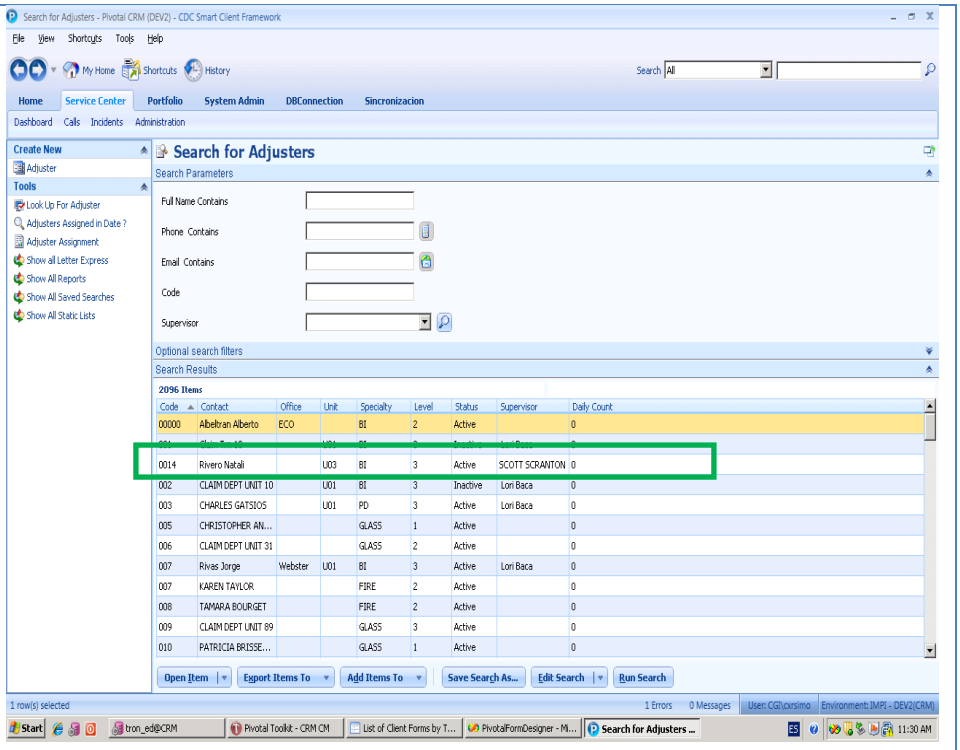
2. Override the cumulative field of the Adjuster

Use Case ID:	**1.2**		
Use Case Name:	**Override the cumulative field of the Adjuster**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator.		
Description:	Override the cumulative assignments field of a specific Adjuster record.		
Preconditions:			
Postconditions:	The new value provided by the user for the cumulative assignments field is saved for the Adjuster record.		
Inputs:	The new value for the cumulative assignments		
Normal Flow:	1. Click on the Administration section of the Service Center subject. 		

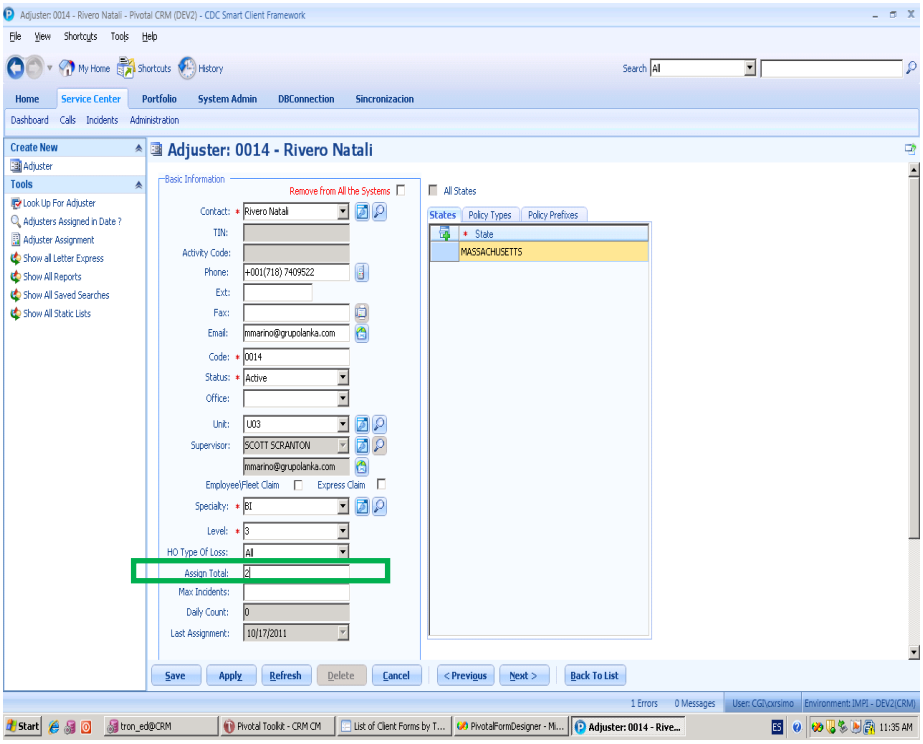
2. Click on the task Adjusters in the Third Parties Section



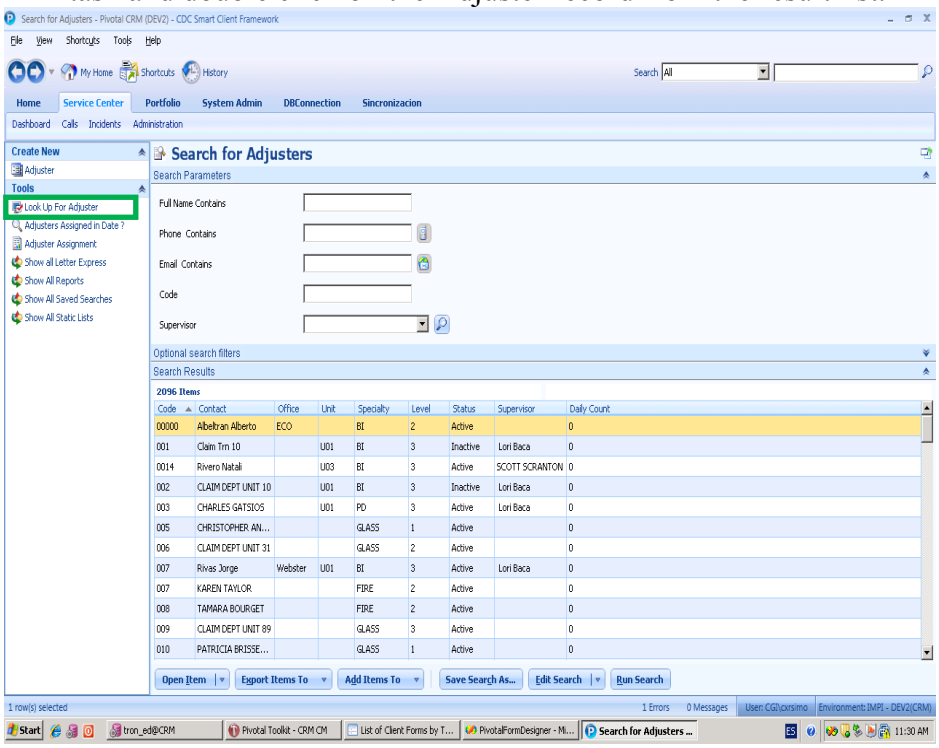
3. Search for the specific Adjuster with the **Search for Adjuster** functionality and double click on the Adjuster record from the result list.

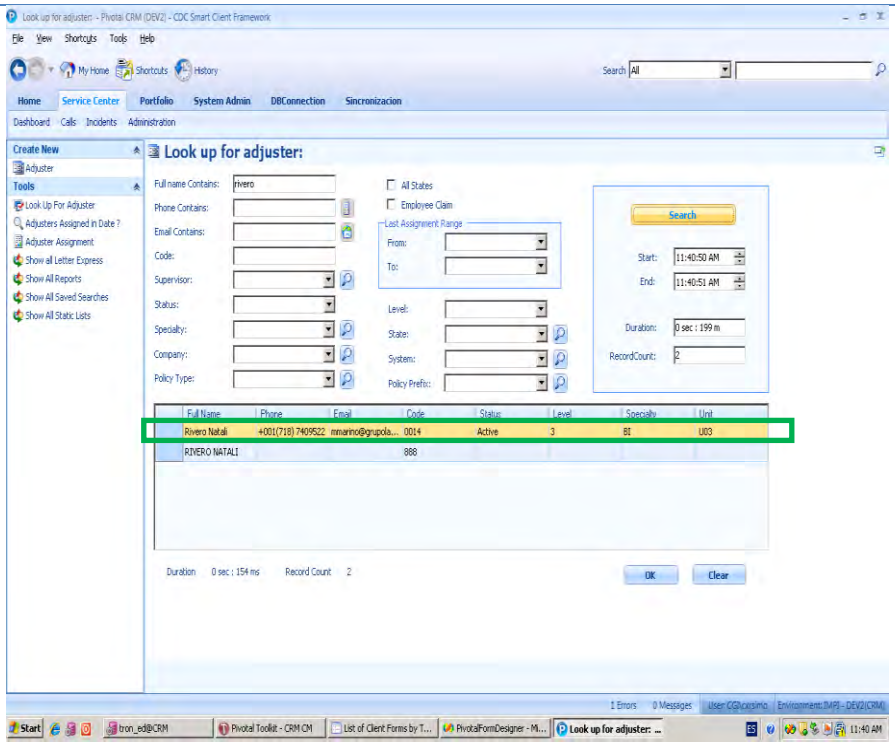


9. On the Adjuster form specify the new value for the Assign Total field.

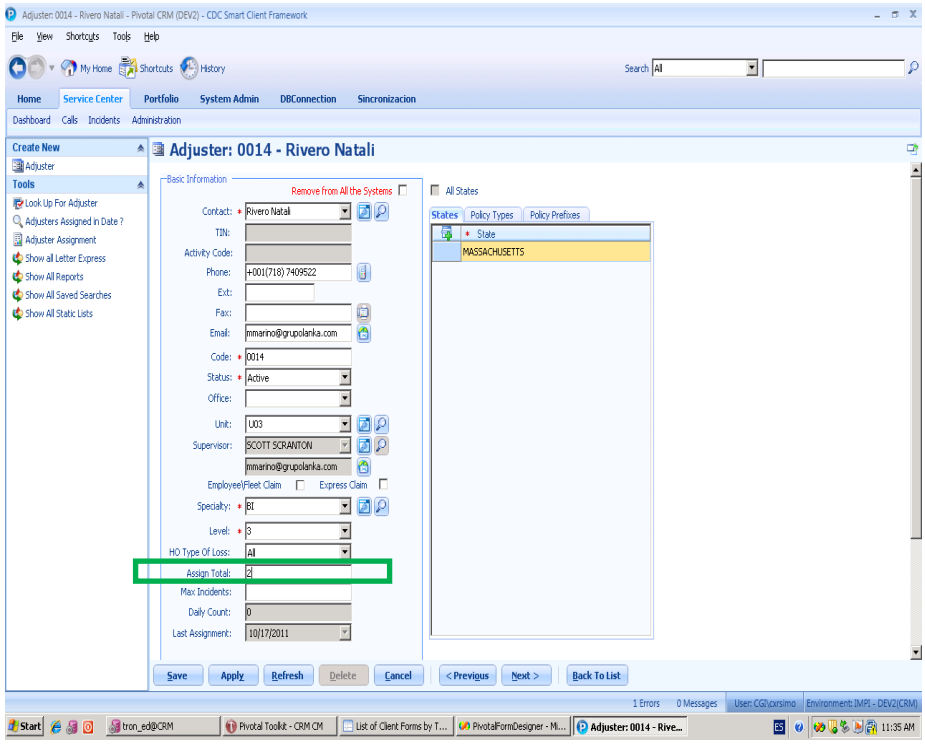


10. Click Save or Apply.

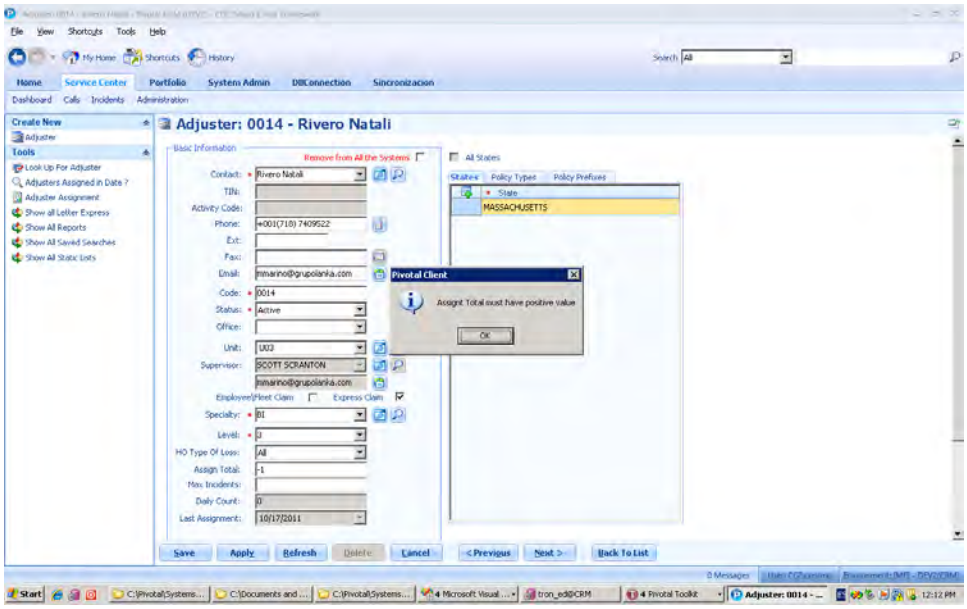
Alternative Flows:	4. Search for the specific Adjuster with the **Look Up for Adjuster** task and double click on the Adjuster record from the result list.  Search for Adjusters - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework File View Shortcuts Tools Help My Home Shortcuts History Search All Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion Dashboard Calls Incidents Administration Create New Adjuster Tools Look Up For Adjuster Adjusters Assigned in Date ? Adjuster Assignment Show all Letter Express Show All Reports Show All Saved Searches Show All Static Lists Search for Adjusters Search Parameters Full Name Contains Phone Contains Email Contains Code Supervisor Optional search filters Search Results 2096 Items Code Contact Office Unit Specialty Level Status Supervisor Daily Count 00000 Abeltran Alberto ECO BI 2 Active 0 001 Claim Trn 10 U01 BI 3 Inactive Lori Baca 0 0014 Rivero Natali U03 BI 3 Active SCOTT SCRANTON 0 002 CLAIM DEPT UNIT 10 U01 BI 3 Inactive Lori Baca 0 003 CHARLES GATSIOS U01 PD 3 Active Lori Baca 0 005 CHRISTOPHER AN... GLASS 1 Active 0 006 CLAIM DEPT UNIT 31 GLASS 2 Active 0 007 Rivas Jorge Webster U01 BI 3 Active Lori Baca 0 007 KAREN TAYLOR FIRE 2 Active 0 008 TAMARA BOURGET FIRE 2 Active 0 009 CLAIM DEPT UNIT 89 GLASS 3 Active 0 010 PATRICIA BRISSE... GLASS 1 Active 0 Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search 1 row(s) selected 1 Errors 0 Messages Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... Search for Adjusters ... 11:30 AM



3.1.2 On the Adjuster form specify the new value for the Assign Total field.

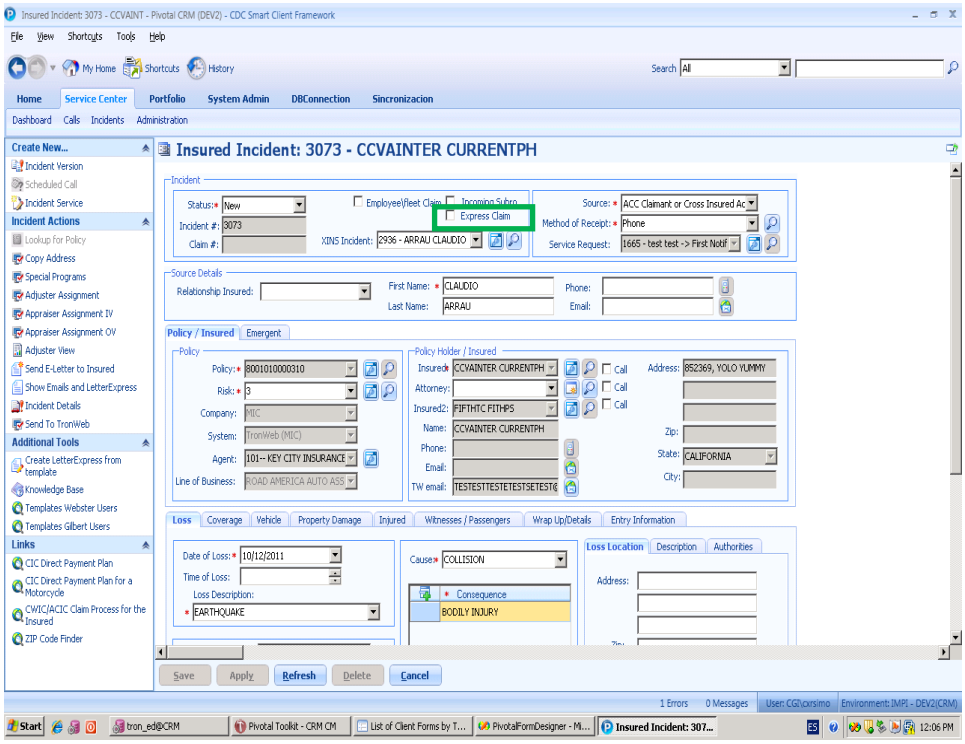


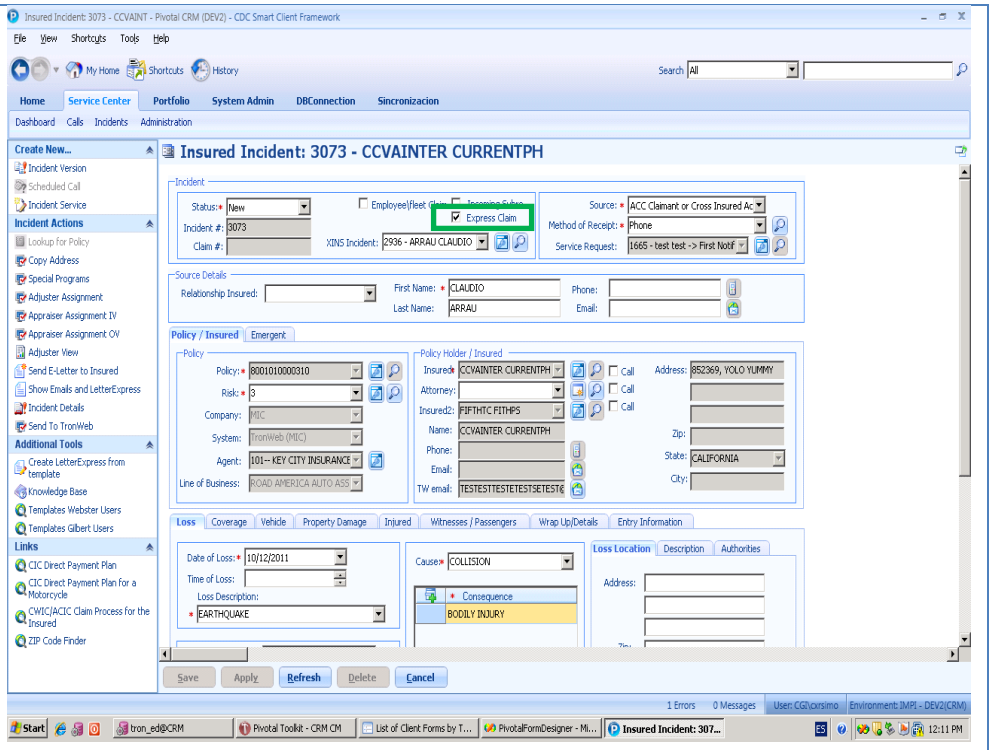
4.1.3 Click Save or Apply.

Exceptions:	If the user enters a negative value for assign total field an error message will be displayed and the changes won't be saved until the user provides a valid value. 
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

3. Enable Express Claim option for incident

Use Case ID:	**1.3**		
Use Case Name:	**Enable express claim option for incident**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Service Center Representative		
Description:	Enable the Express Claim option for an specific incident		
Preconditions:	The option Express Claim is disable.		
Postconditions:	The option Express Claim is enable for the incident		
Inputs:			

Normal Flow:	1. Open an incident record and click on the Express Claim checkbox. 

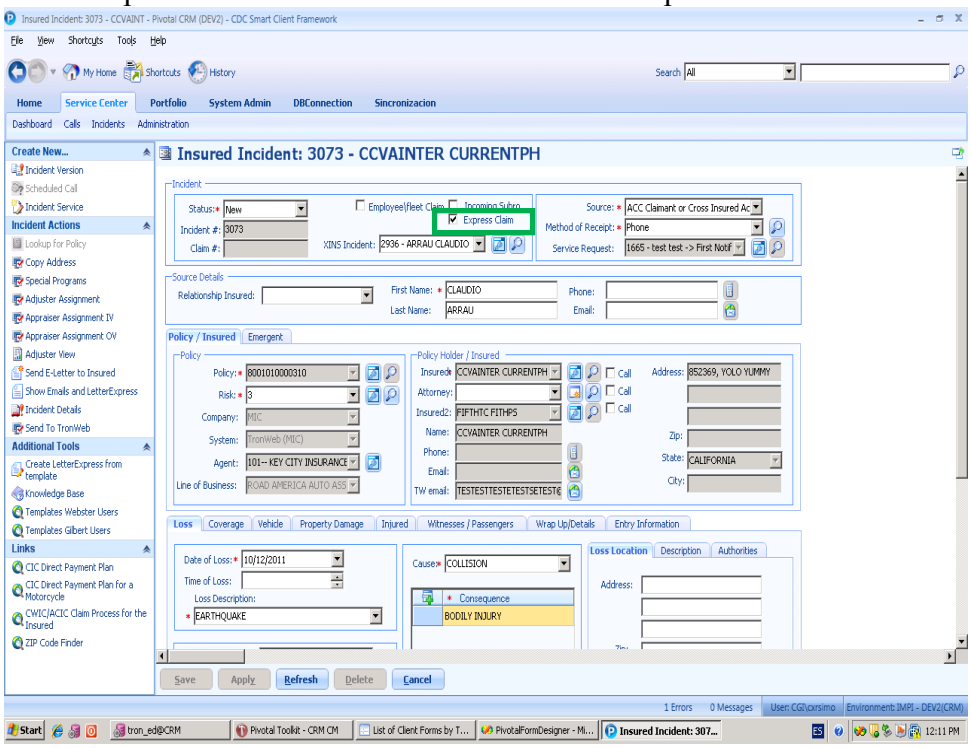
	 2. Click Save or Apply.
Alternative Flows:	
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

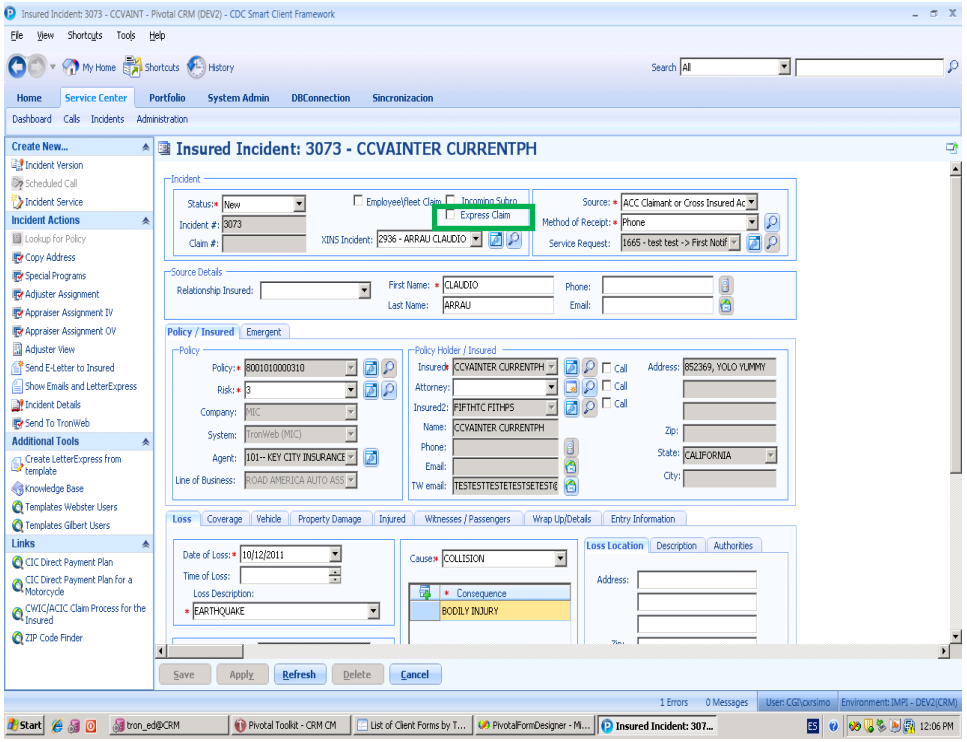
4. Disable Express Claim option for incident

Use Case ID:	**1.4**		
Use Case Name:	**Disable express claim option for incident**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Service Center Representative		
Description:	Disable the Express Claim option for an specific incident		
Preconditions:	The option Express Claim is enable.		
Postconditions:	The option Express Claim is disable for the incident		
Inputs:			

Normal Flow:

1. Open an incident record and click on the Express Claim checkbox.



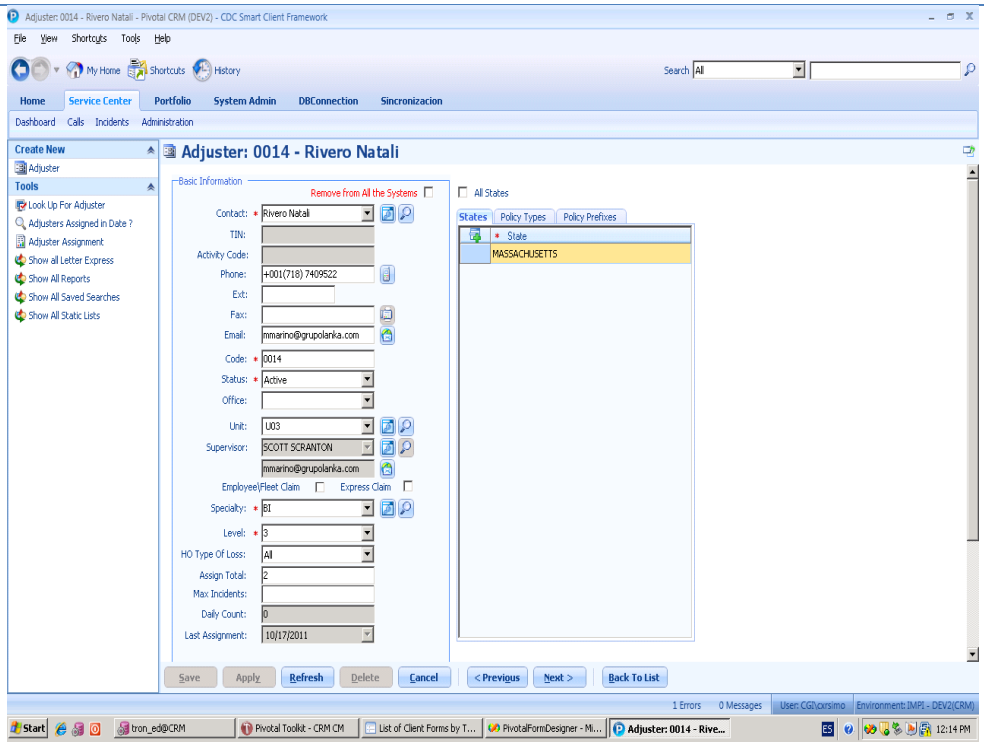


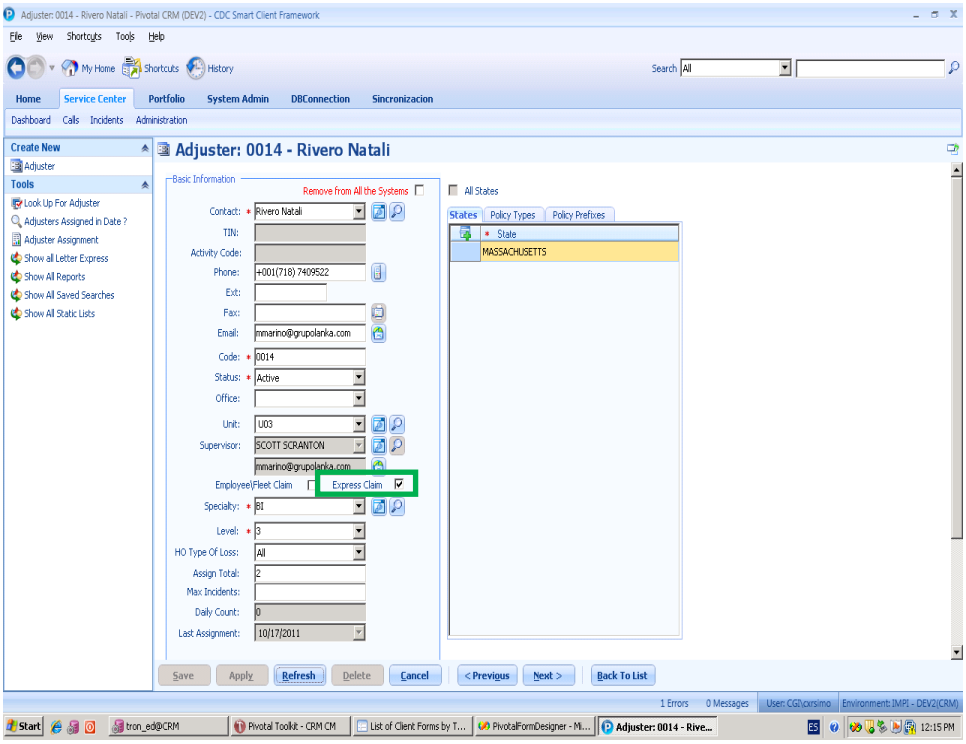
2. Click Save or Apply.

Alternative Flows:	
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

5. Enable Express Claim option for Adjuster

Use Case ID:	**1.5**		
Use Case Name:	**Enable express claim option for Adjuster**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator		
Description:	Enable the Express Claim option for an specific adjuster		
Preconditions:	The option Express Claim is disable.		
Postconditions:	The option Express Claim is enable for the adjuster		
Inputs:			
Normal Flow:	3. Open an adjuster record and click on the Express Claim checkbox.		



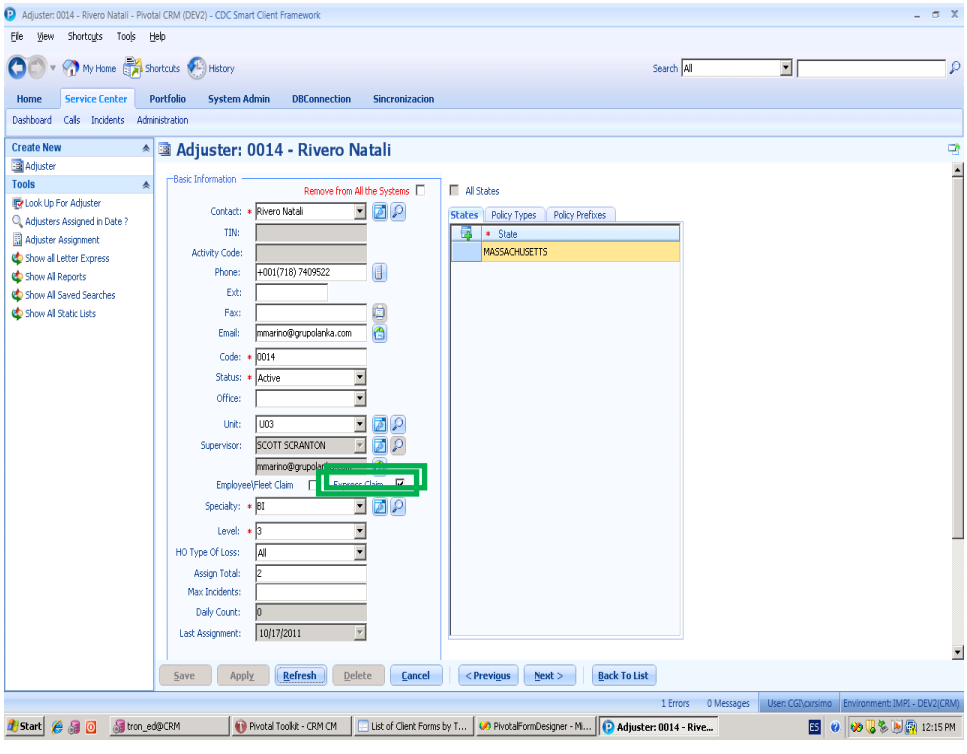


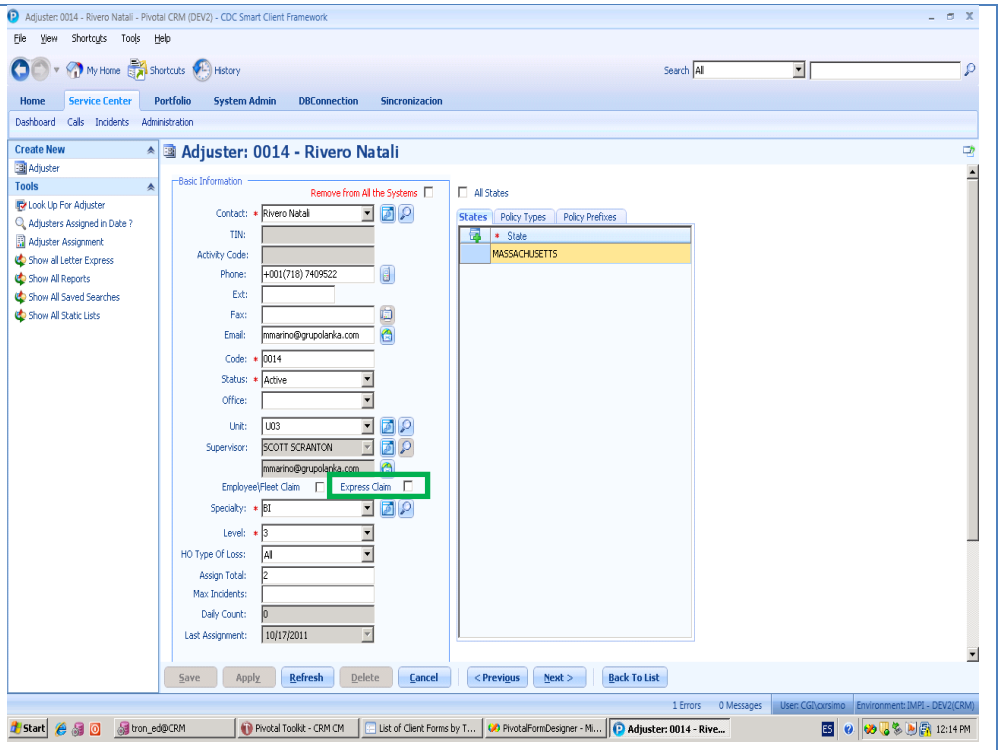
4. Click Save or Apply.

Alternative Flows:	
Exceptions:	

Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

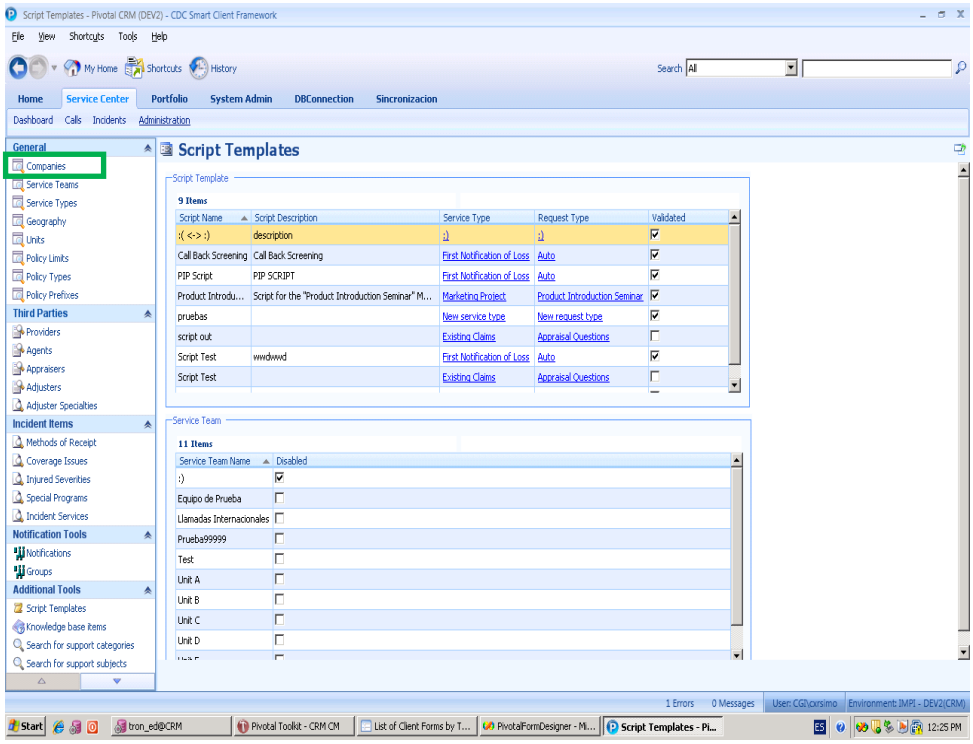
6. Disable Express Claim option for Adjuster

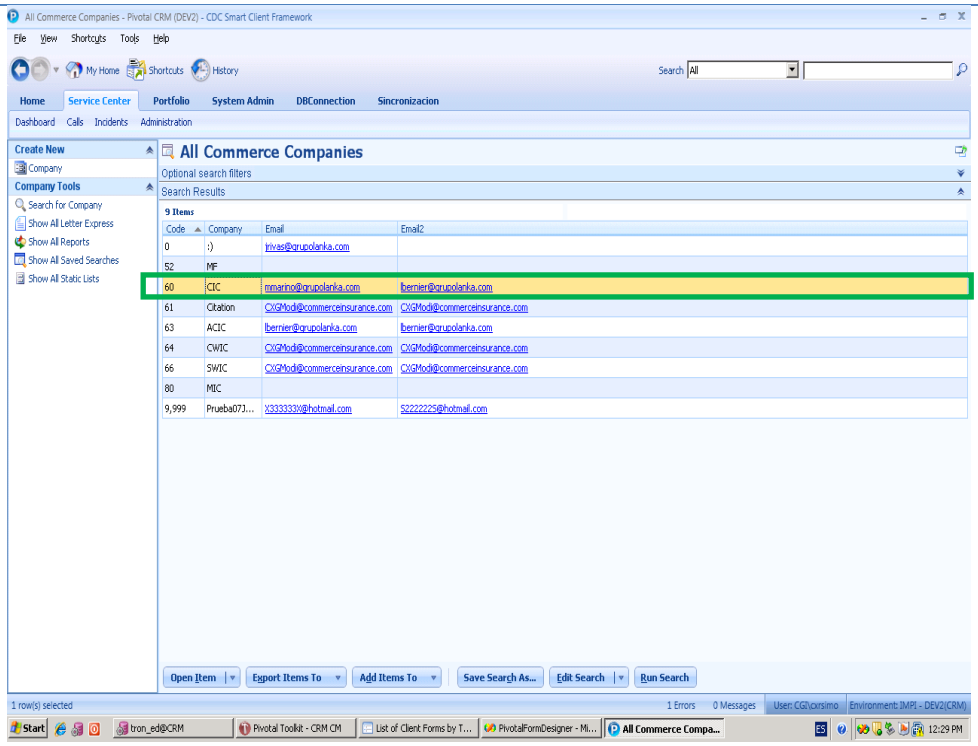
Use Case ID:	**1.6**		
Use Case Name:	**Disable express claim option for Adjuster**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator		
Description:	Disable the Express Claim option for an specific adjuster		
Preconditions:	The option Express Claim is enable.		
Postconditions:	The option Express Claim is disable for the adjuster		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Open an adjuster record and click on the Express Claim checkbox. 		

	 2. Click Save or Apply.
Alternative Flows:	
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

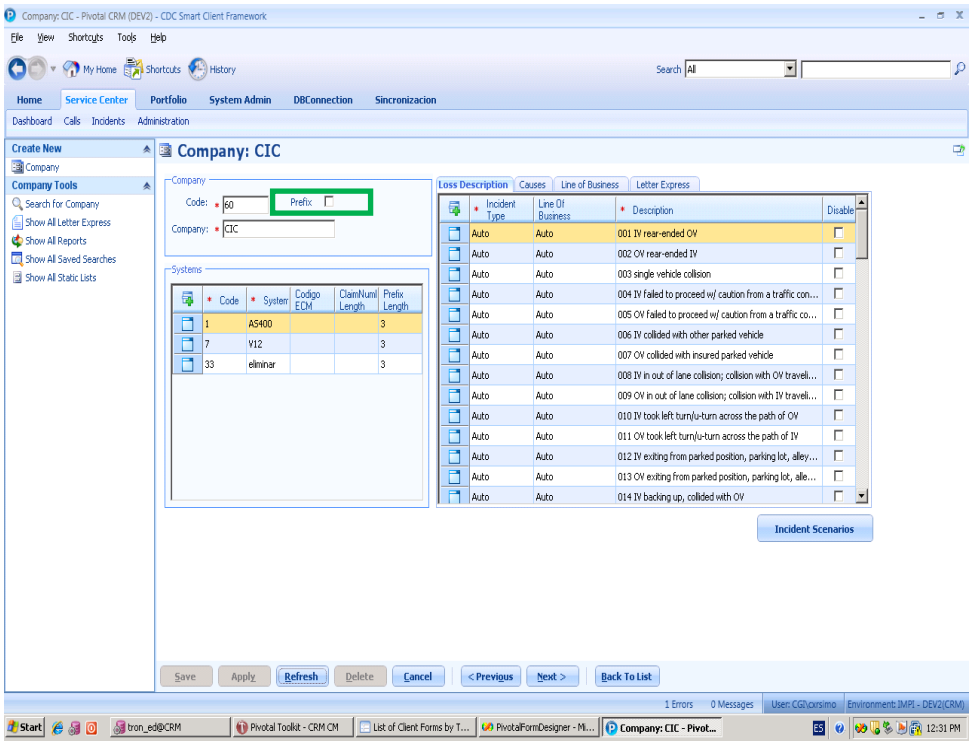
7. Enable Prefix option in adjuster assignment for a specific company

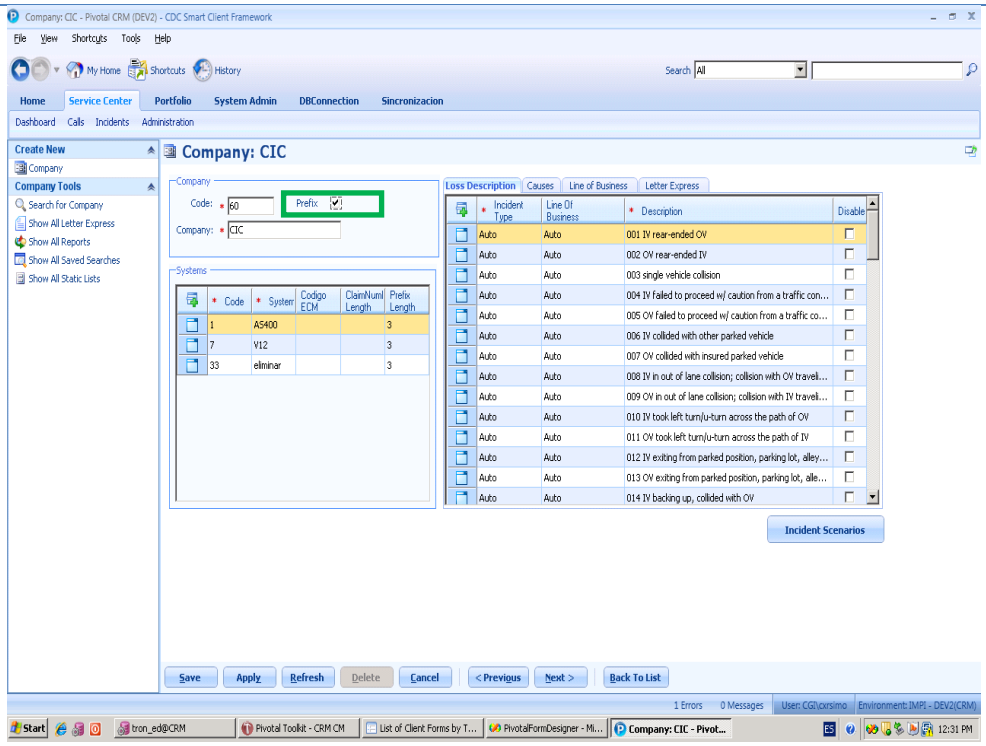
Use Case ID:	**1.7**		
Use Case Name:	**Enable Prefix option in adjuster assignment for a specific company.**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator		
Description:	Include in the Adjuster Assignment process the prefix option specified for each one of the system of one company		
Preconditions:	The Prefix option is disable.		
Postconditions:	The Prefix option is enable for the company.		
Inputs:			

Normal Flow:	1. Click on the Administration section of the Service Center subject. 2. Click on the **Companies** task under General section of the task pad.  3. Double click to **open the record of the company** on the search results list.



4. Click on the **Prefix checkbox** in the company form.

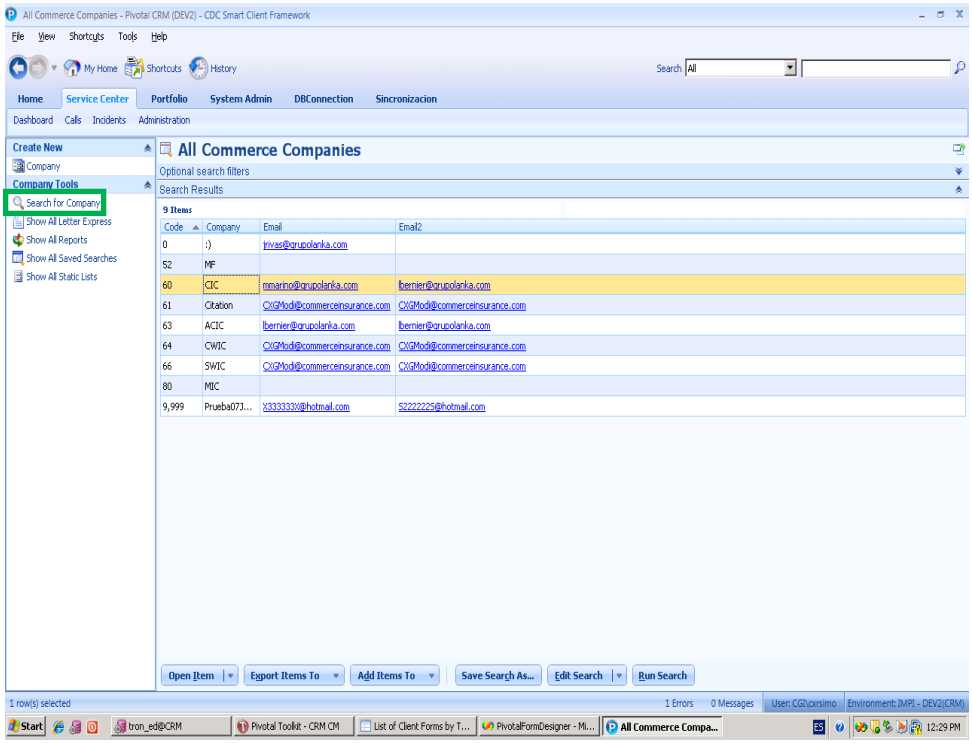

Company: CIC - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: CIC
Company
Code: * 60
Prefix
Company: * CIC
Systems
Code System Codigo ECM ClaimNum Length Prefix Length
1 AS400 3
7 V12 3
33 eliminar 3
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic con...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV traveli...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV traveli...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alley...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel < Previous Next > Back To List
1 Errors 0 Messages
User: CGI\cxrsimo
Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start
tron_ed@CRM
Pivotal Toolkit - CRM CM
List of Client Forms by T...
PivotalFormDesigner - Mi...
Company: CIC - Pivot...
12:31 PM


Company: CIC - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: CIC
Company
Code: 60
Prefix
Company: CIC
Systems
Code System Codigo ECM ClaimNum Length Prefix Length
1 AS400 3
7 V12 3
33 eliminar 3
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic con...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV travell...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV travell...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alley...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel < Previous Next > Back To List
1 Errors 0 Messages User: CGI\cxrsimo Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... Company: CIC - Pivot...
12:31 PM

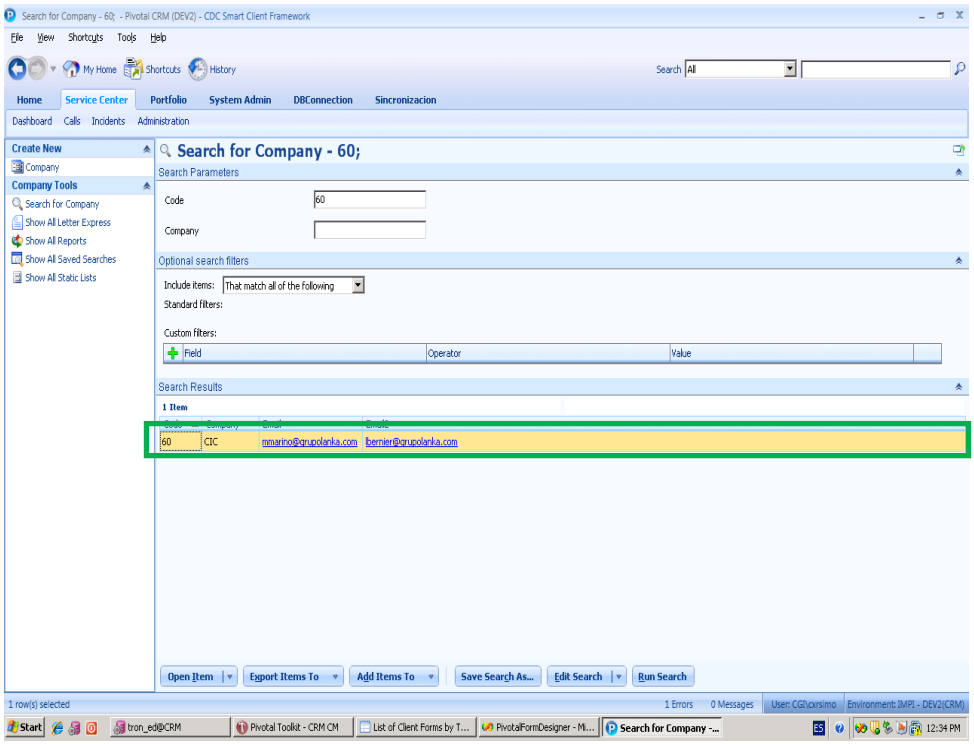
5. Click Save or Apply.

Alternative Flows:

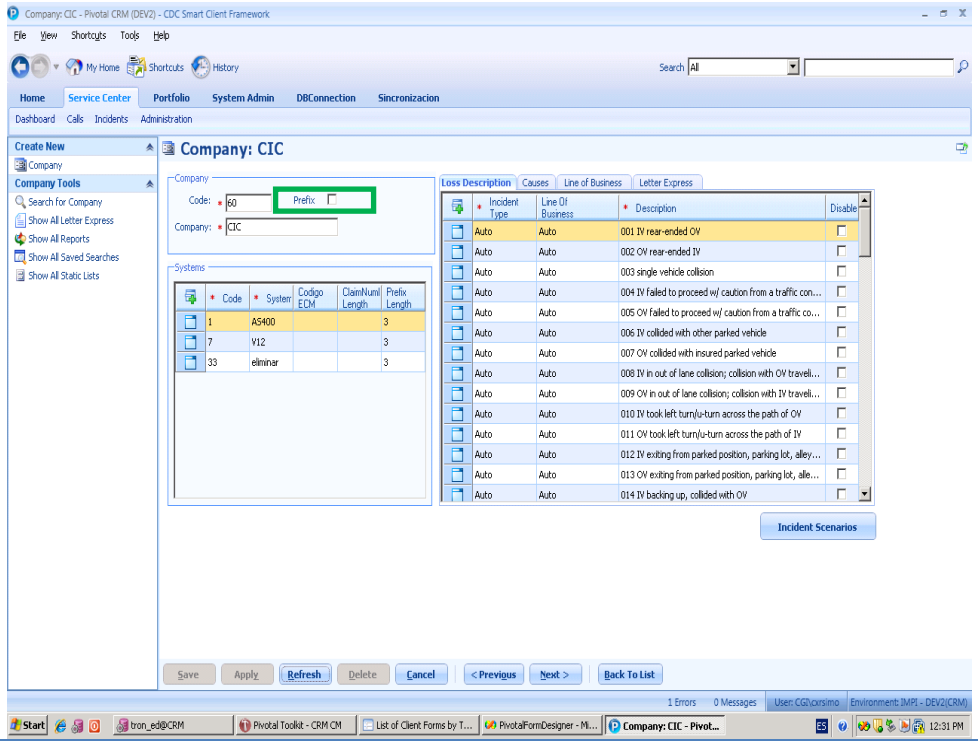
3.1.1 Click on the Search for Company task and perform a search according with the required parameters.

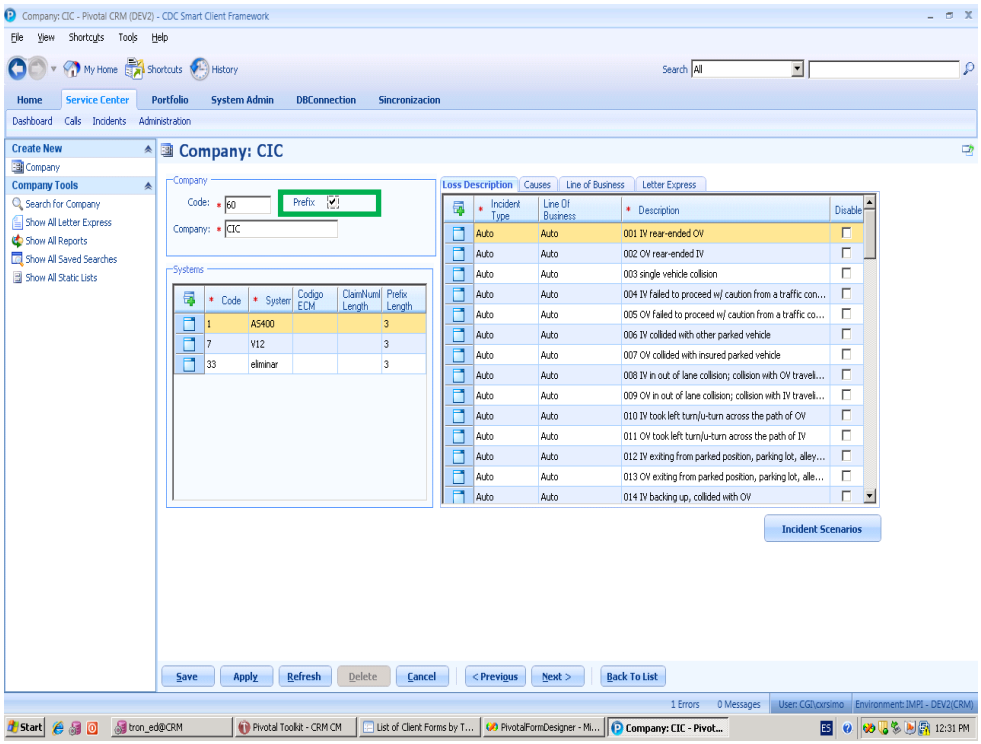

All Commerce Companies - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
All Commerce Companies
Optional search filters
Search Results
9 Items
Code Company Email Email2
0 :) trivas@grupolanka.com
52 MF
60 CIC rmarino@grupolanka.com lbernier@grupolanka.com
61 Citation CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
63 ACIC lbernier@grupolanka.com lbernier@grupolanka.com
64 CWIC CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
66 SWIC CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
80 MIC
9,999 Prueba07J... X333333X@hotmail.com 52222225@hotmail.com
Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search
1 row(s) selected
1 Errors 0 Messages User: CGI\cxrsimo Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... All Commerce Compa...
12:29 PM

3.1.2 Double click to **open the record of the company** on the search results list.



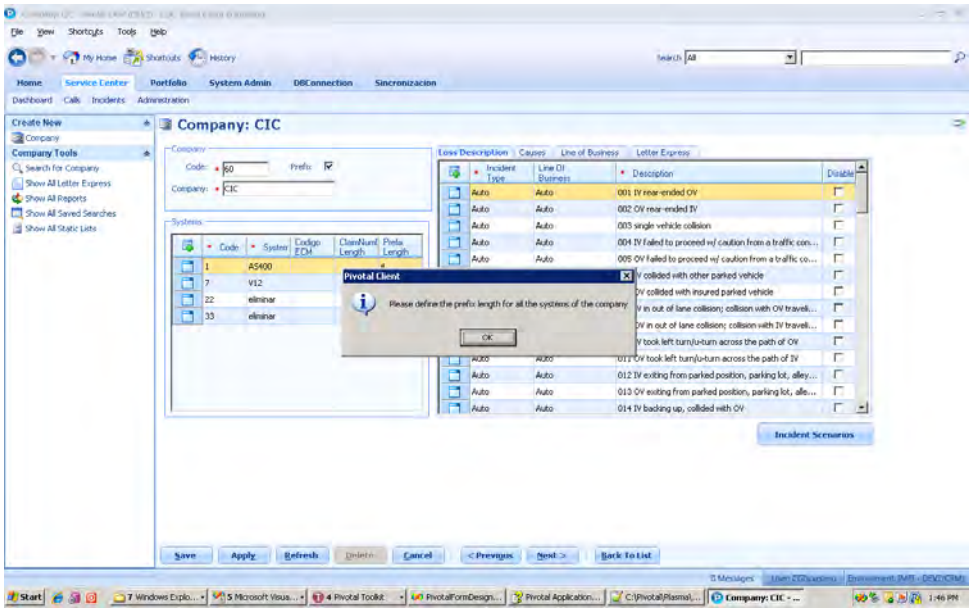
3.1.3 Click on the **Prefix checkbox** in the company form.

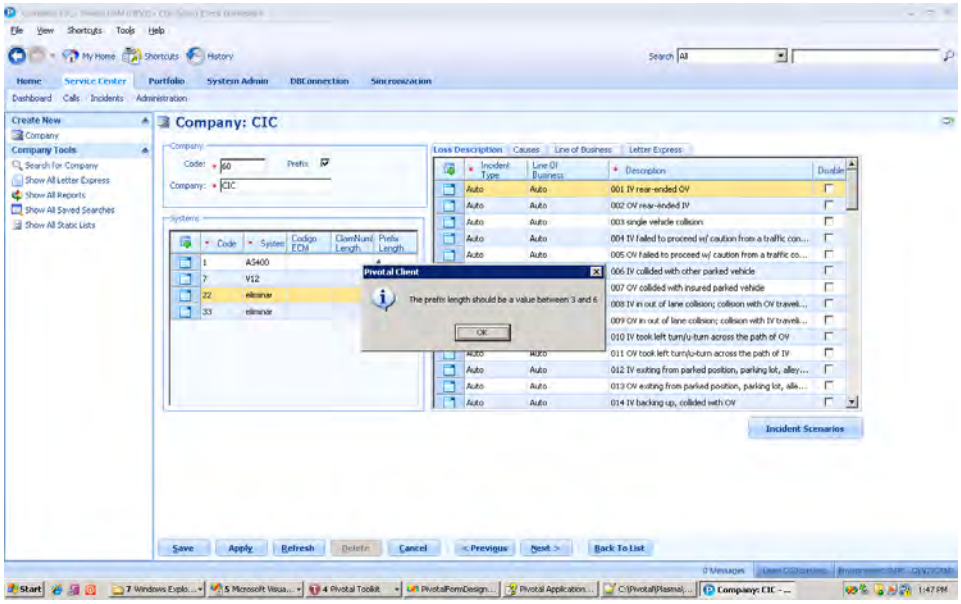



Company: CIC - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: CIC
Company
Code: 60
Prefix
Company: CIC
Systems
Code System Codigo ECM ClaimNum Length Prefix Length
1 AS400 3
7 V12 3
33 eliminar 3
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic con...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV travel...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV travel...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alley...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel < Previous Next > Back To List
1 Errors 0 Messages User: CGI\cxrsimo Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... Company: CIC - Pivot... 12:31 PM

3.1.4 Click Save or Apply.

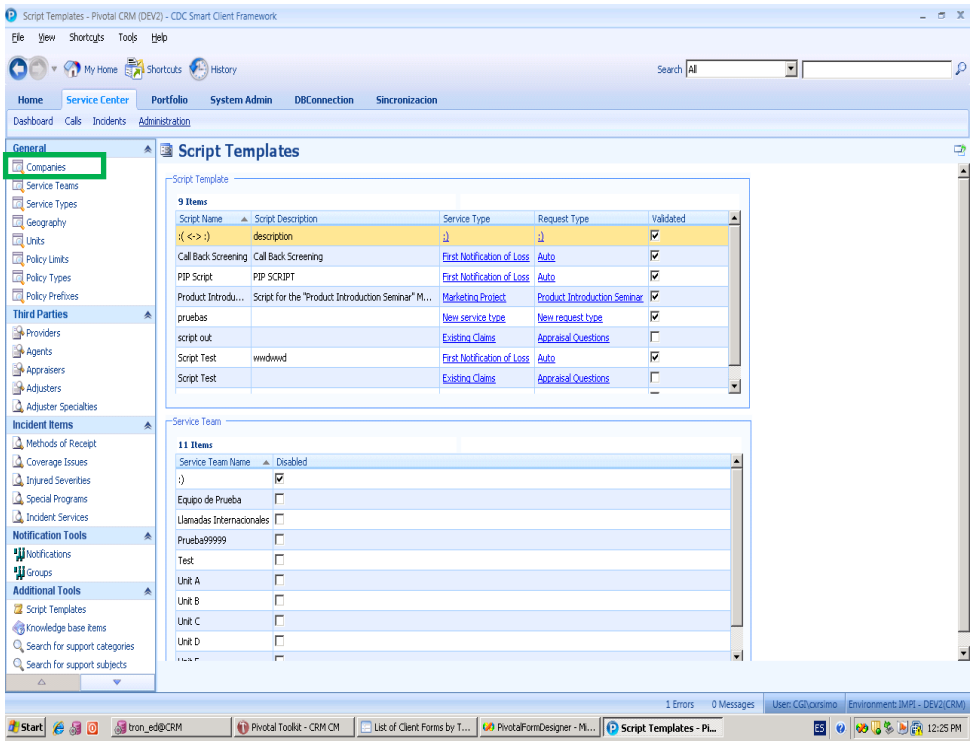
Exceptions: If the prefix length value is not setted for all the systems of the company an error message will popup and the changes won't be saved until all the systems have this value defined.


Company: CIC
Pivotal Client
Please define the prefix length for all the systems of the company
OK
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Cancel < Previous Next > Back To List

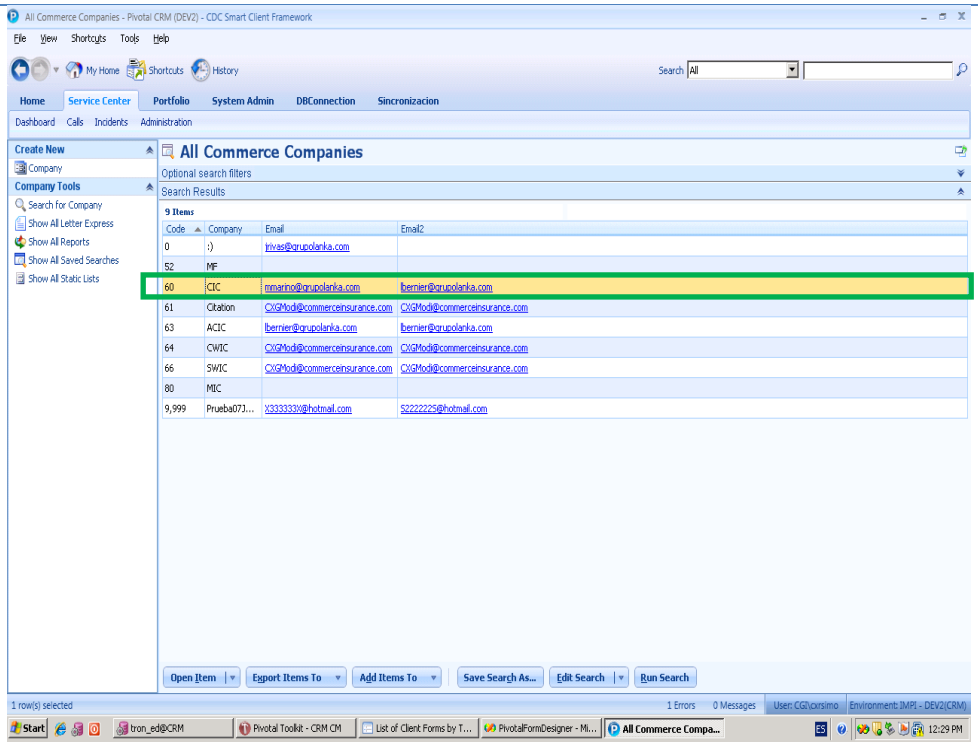
	If one of the Prefix Length values is out of range (not 0 or a value between 3 and 6) an error message will popup and the changes won't be saved until all the systems have valid values defined. 
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

8. Disable Prefix option in adjuster assignment for a specific company

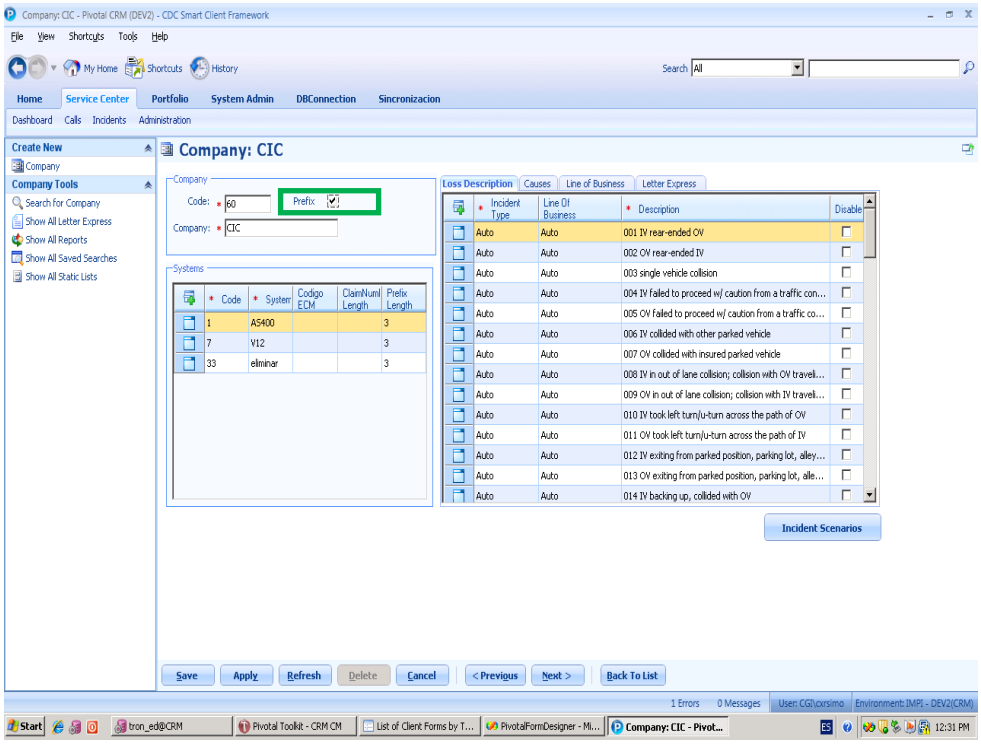
Use Case ID:	**1.8**		
Use Case Name:	**Enable Prefix option in adjuster assignment for a specific company.**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator		
Description:	Include in the Adjuster Assignment process the prefix option specified for each one of the system of one company		
Preconditions:	The Prefix option is enable.		
Postconditions:	The Prefix option is disable for the company.		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Click on the Administration section of the Service Center subject. 2. Click on the **Companies** task under General section of the task pad.		

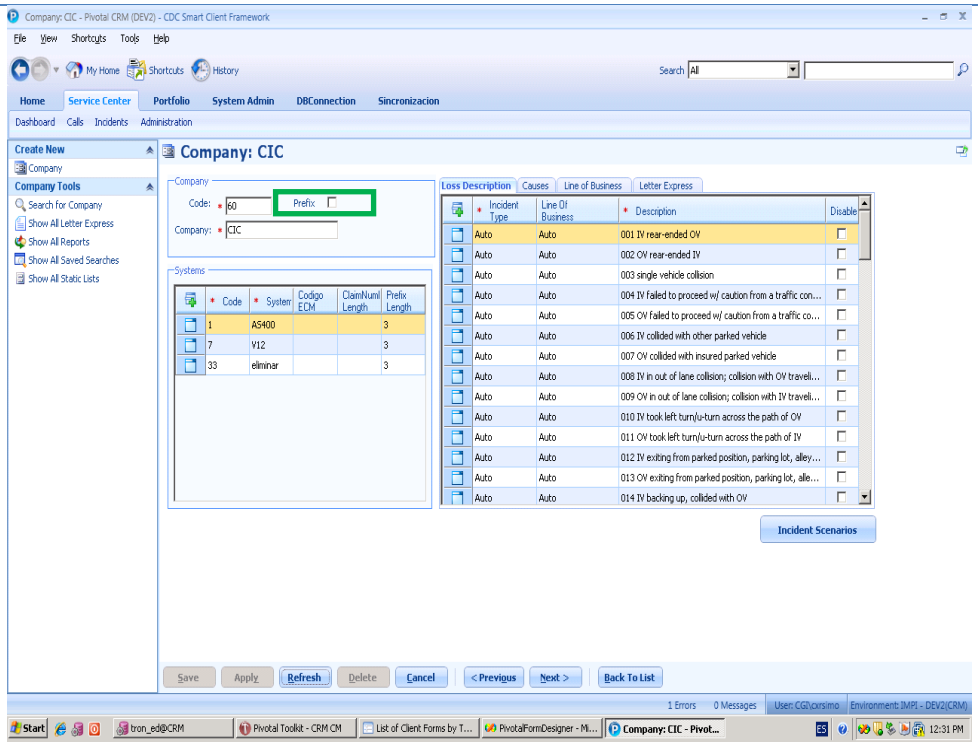


3. Double click to **open the record of the company** on the search results list.



4. Click on the **Prefix checkbox** in the company form.

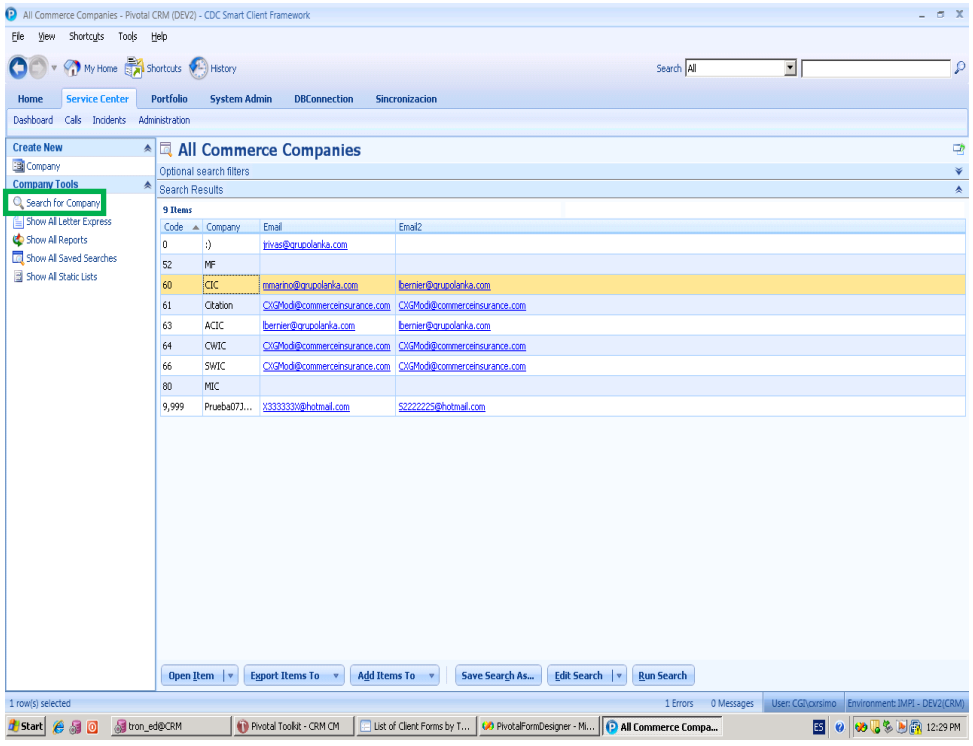

Company: CIC - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: CIC
Company
Code: * 60
Prefix
Company: * CIC
Systems
Code * System Codigo ECM ClaimNum Length Prefix Length
1 AS400 3
7 V12 3
33 eliminar 3
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business * Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic con...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV travell...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV travell...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alley...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel < Previous Next > Back To List
1 Errors 0 Messages
User: CGI\cxrsimo
Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start
tron_ed@CRM
Pivotal Toolkit - CRM CM
List of Client Forms by T...
PivotalFormDesigner - Mi...
Company: CIC - Pivot...
12:31 PM


Company: CIC - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: CIC
Company
Code: 60
Prefix
Company: CIC
Systems
Code System Codigo ECM ClaimNum Length Prefix Length
1 AS400 3
7 V12 3
33 eliminar 3
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic con...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV traveli...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV traveli...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alley...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel < Previous Next > Back To List
1 Errors 0 Messages User: CGI\cxrsimo Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... Company: CIC - Pivot... 12:31 PM

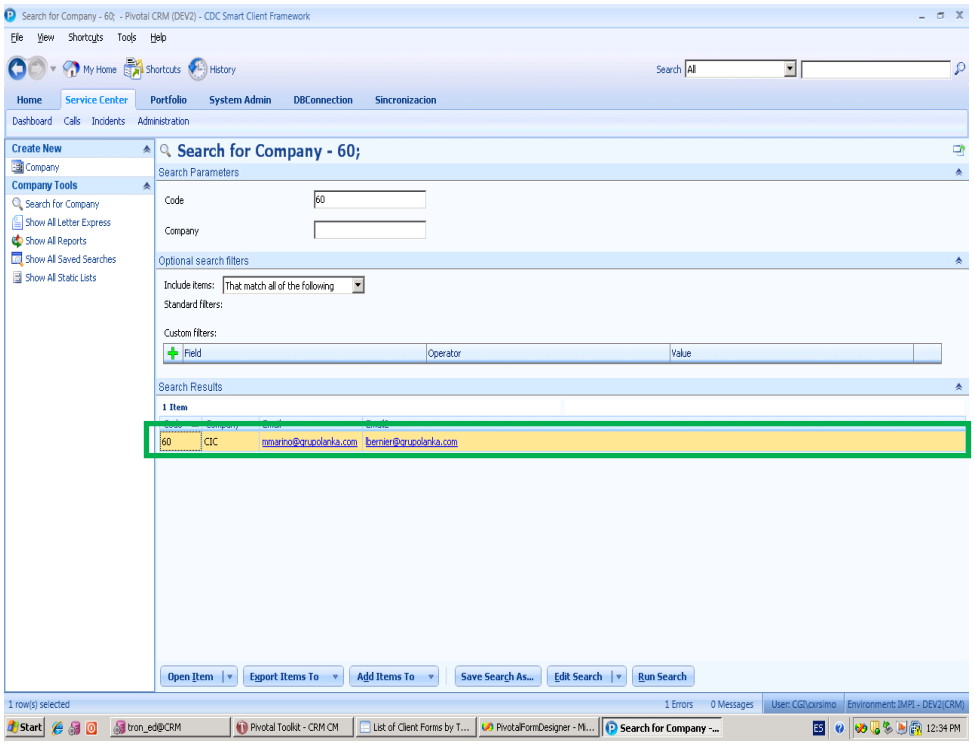
5. Click Save or Apply.

Alternative Flows:

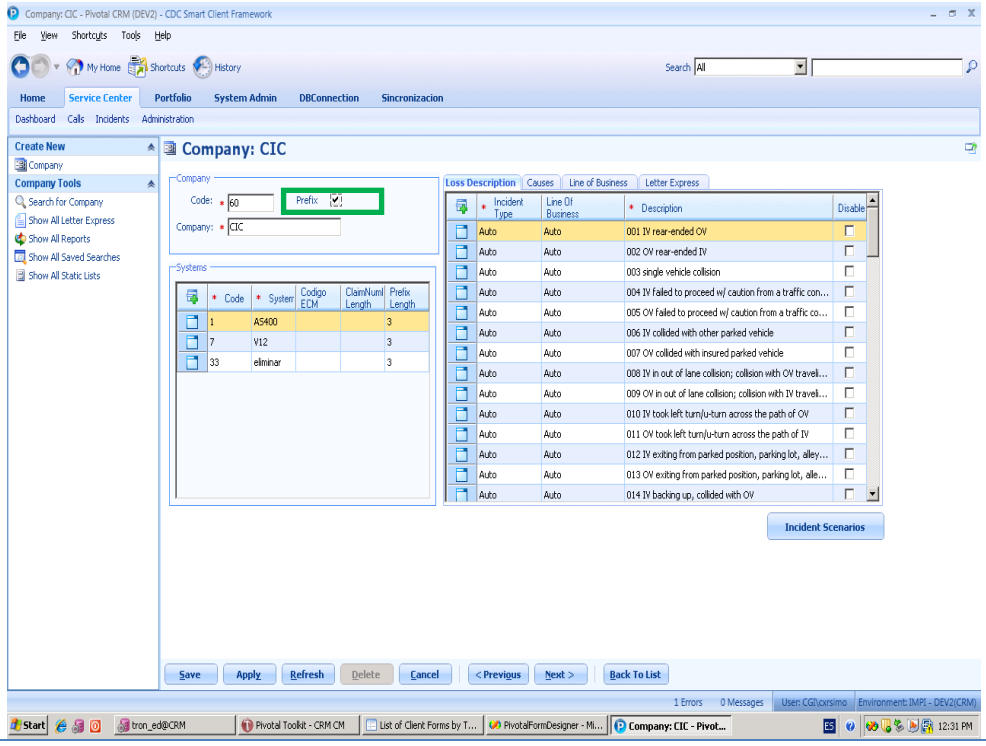
3.1.1 Click on the Search for Company task and perform a search according with the required parameters.

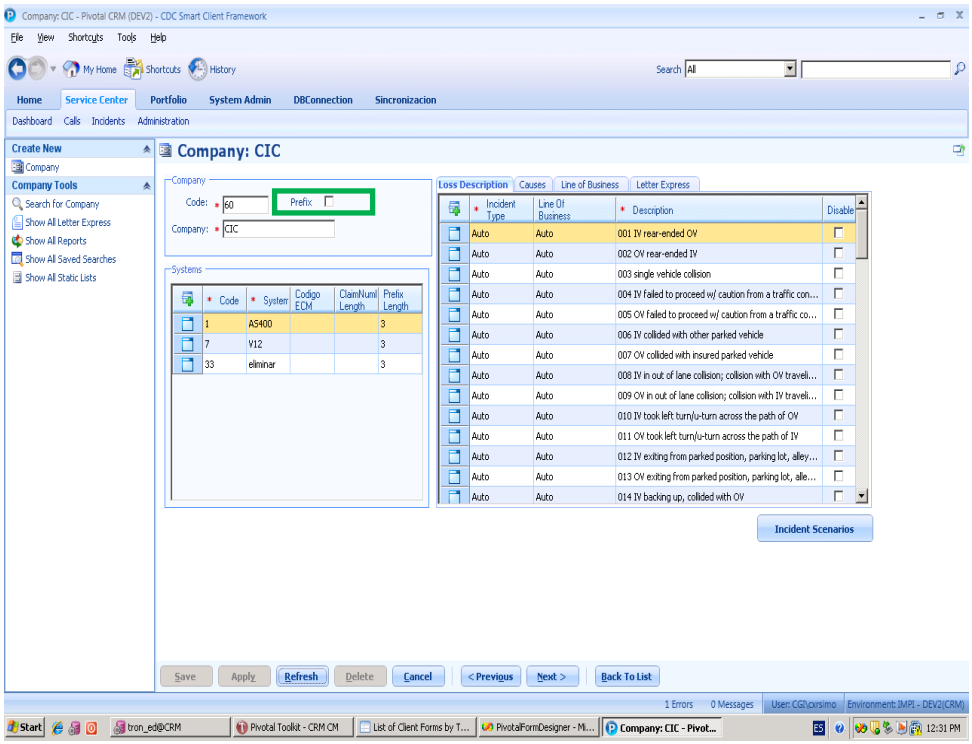

All Commerce Companies - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
All Commerce Companies
Optional search filters
Search Results
9 Items
Code Company Email Email2
0 :) trivas@grupolanka.com
52 MF
60 CIC rmarino@grupolanka.com lbernier@grupolanka.com
61 Citation CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
63 ACIC lbernier@grupolanka.com lbernier@grupolanka.com
64 CWIC CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
66 SWIC CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
80 MIC
9,999 Prueba07J... X333333X@hotmail.com 52222225@hotmail.com
Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search
1 row(s) selected
1 Errors 0 Messages User: CGI\cxrsimo Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... All Commerce Compa... 12:29 PM

3.1.2 Double click to **open the record of the company** on the search results list.



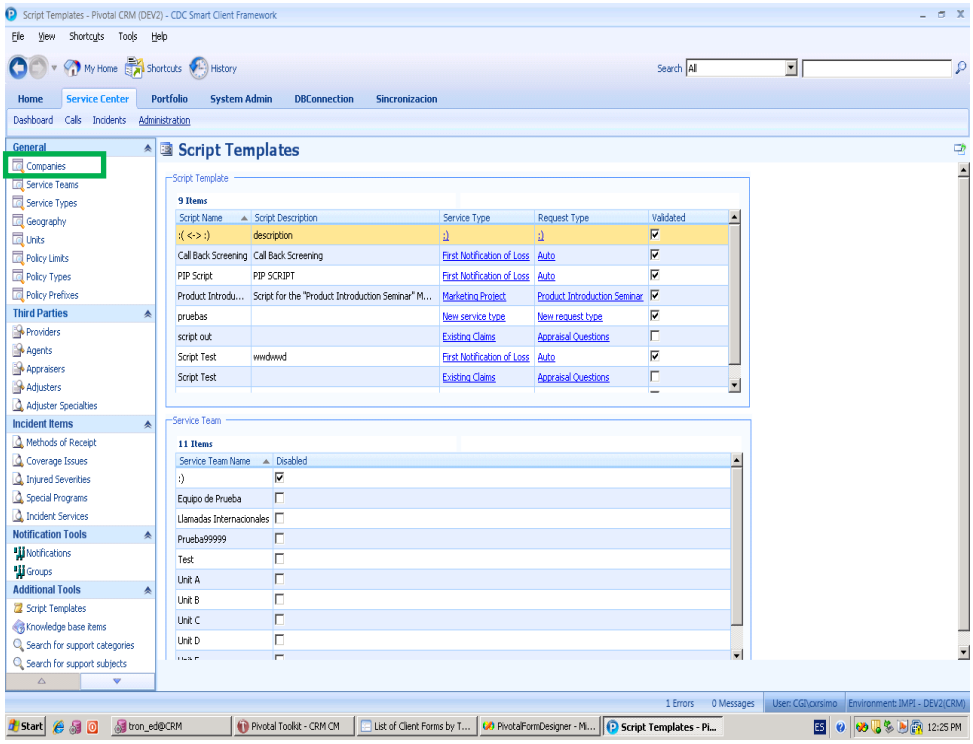
3.1.3 Click on the **Prefix checkbox** in the company form.

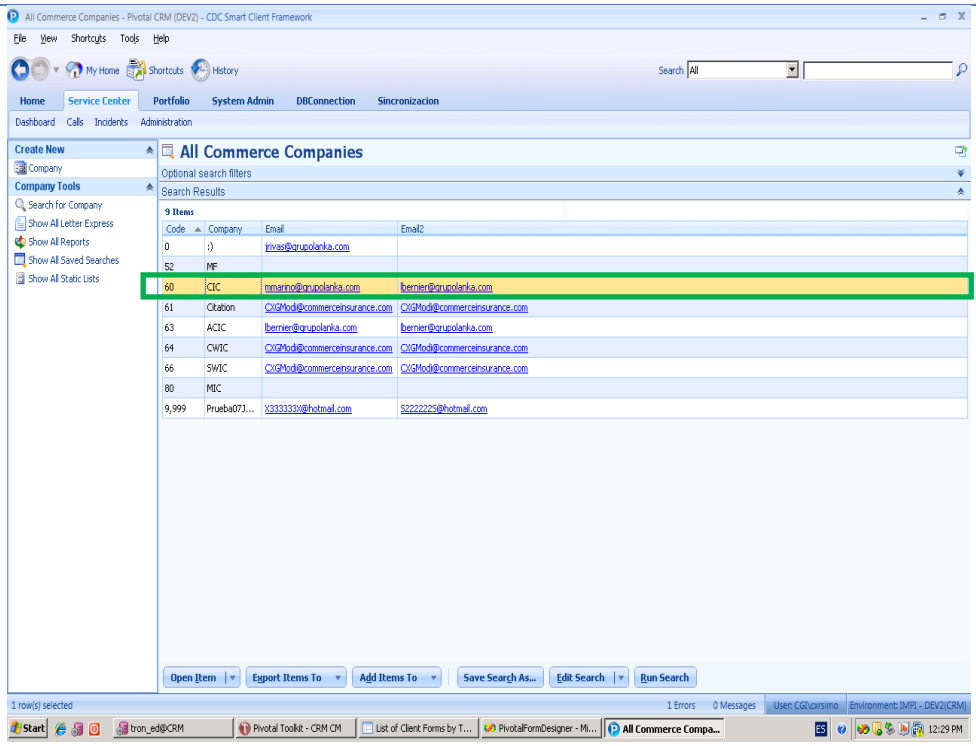


	 3.1.4 Click Save or Apply.
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

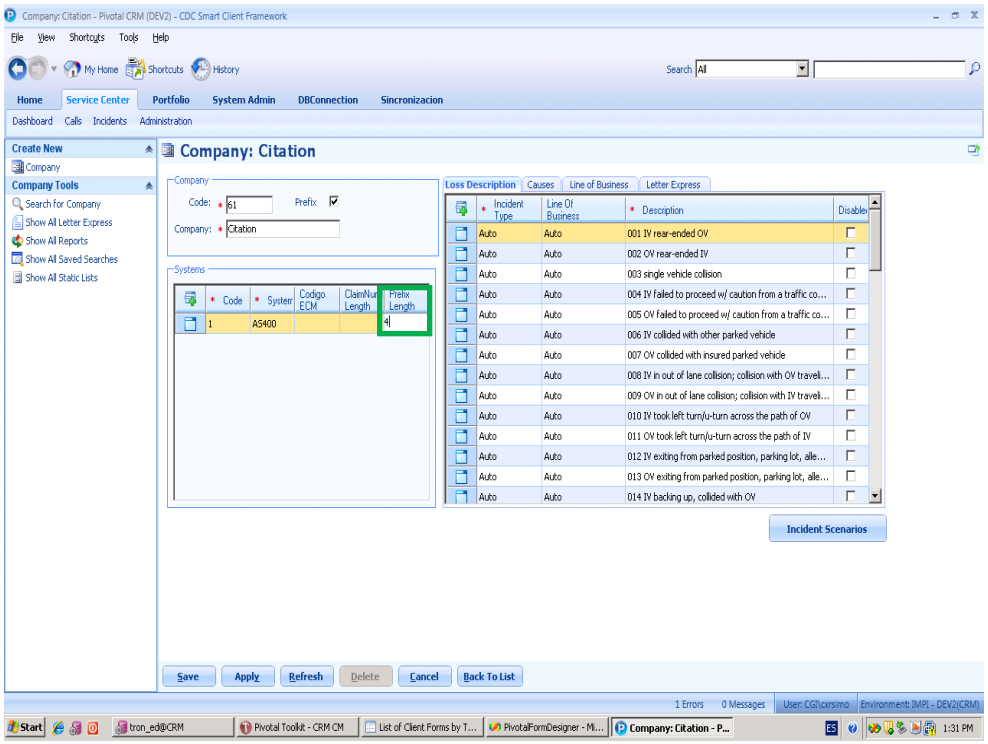
9. Setting the adjuster assignment policy prefix length for an specific system

Use Case ID:	**1.9**		
Use Case Name:	**Setting the adjuster assignment policy prefix length for a specific system.**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/18/2011
Actors:	Administrator		
Description:	Set the policy prefix length used in Adjuster Assignment for a specific system of one company.		
Preconditions:			
Postconditions:	The policy prefix length used in adjuster assignment is specified for the system.		
Inputs:			

Normal Flow:	1. Click on the Administration section of the Service Center subject. 2. Click on the **Companies** task under General section of the task pad.  3. Double click to **open the record of the company** on the search results list.

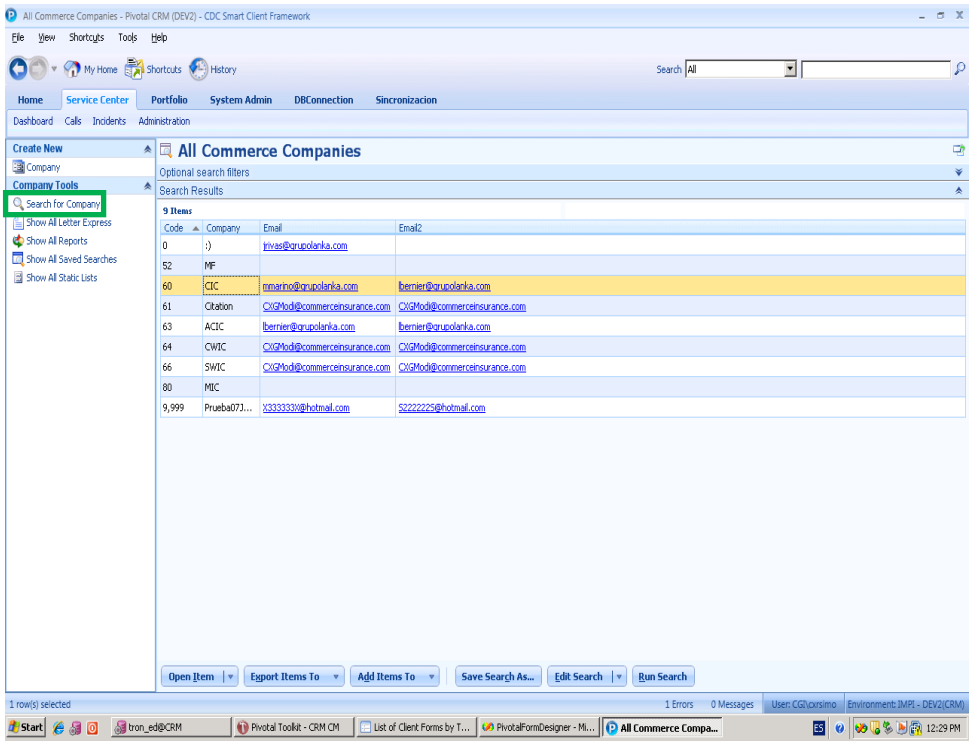


4. Set the new value for the Prefix Length of the specific system.

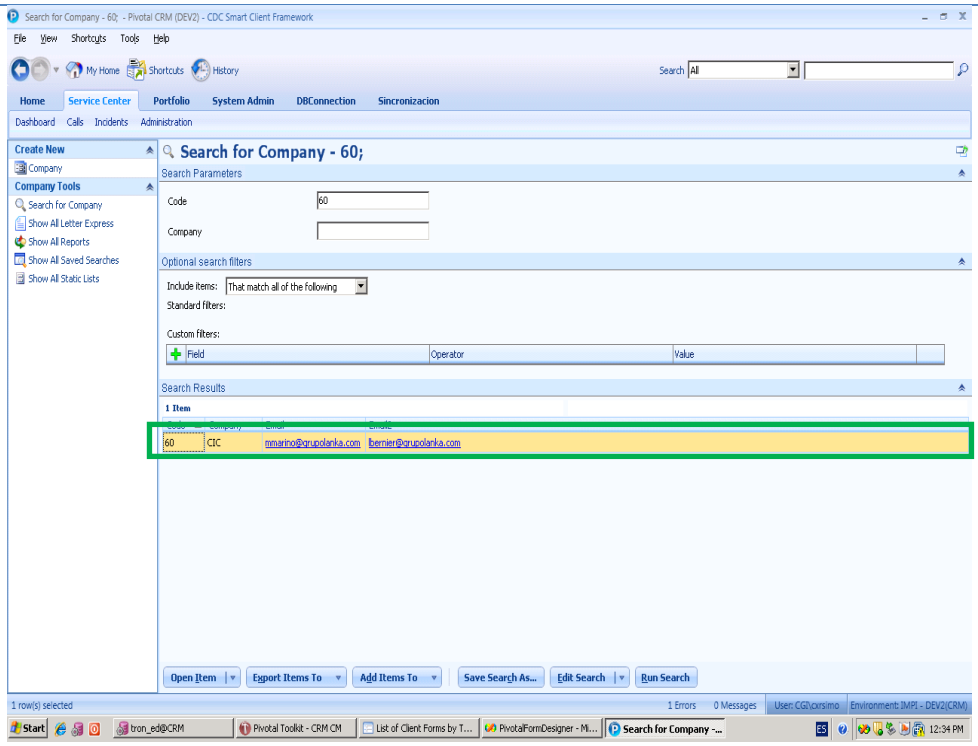

Company: Citation - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
Company: Citation
Company
Code: * 61
Prefix
Company: * Citation
Systems
Code * Syster Codigo ECM ClaimNu Length Prefix Length
1 AS400 4
Loss Description Causes Line of Business Letter Express
Incident Type Line Of Business * Description Disable
Auto Auto 001 IV rear-ended OV
Auto Auto 002 OV rear-ended IV
Auto Auto 003 single vehicle collision
Auto Auto 004 IV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 005 OV failed to proceed w/ caution from a traffic co...
Auto Auto 006 IV collided with other parked vehicle
Auto Auto 007 OV collided with insured parked vehicle
Auto Auto 008 IV in out of lane collision; collision with OV travel...
Auto Auto 009 OV in out of lane collision; collision with IV travel...
Auto Auto 010 IV took left turn/u-turn across the path of OV
Auto Auto 011 OV took left turn/u-turn across the path of IV
Auto Auto 012 IV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 013 OV exiting from parked position, parking lot, alle...
Auto Auto 014 IV backing up, collided with OV
Incident Scenarios
Save Apply Refresh Delete Cancel Back To List
1 Errors 0 Messages
User: CGI\cxrsimo
Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start
tron_ed@CRM
Pivotal Toolkit - CRM CM
List of Client Forms by T...
PivotalFormDesigner - Mi...
Company: Citation - P...
1:31 PM

5. Click Save or Apply.

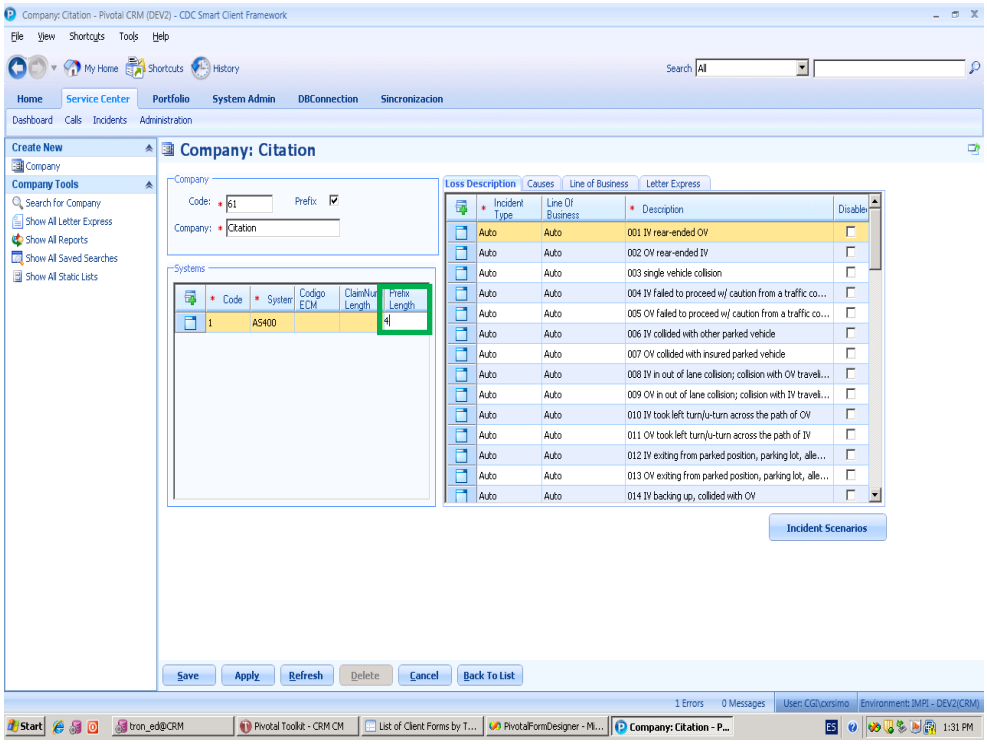
Alternative Flows:	3.1.1 Click on the Search for Company task and perform a search according with the required parameters.


All Commerce Companies - Pivotal CRM (DEV2) - CDC Smart Client Framework
File View Shortcuts Tools Help
My Home Shortcuts History
Search All
Home Service Center Portfolio System Admin DBConnection Sincronizacion
Dashboard Calls Incidents Administration
Create New
Company
Company Tools
Search for Company
Show All Letter Express
Show All Reports
Show All Saved Searches
Show All Static Lists
All Commerce Companies
Optional search filters
Search Results
9 Items
Code Company Email Email2
0 :) jrivas@grupolanka.com
52 MF
60 CIC mmarino@grupolanka.com lbernier@grupolanka.com
61 Citation CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
63 ACIC lbernier@grupolanka.com lbernier@grupolanka.com
64 CWIC CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
66 SWIC CXGModi@commerceinsurance.com CXGModi@commerceinsurance.com
80 MIC
9,999 Prueba07J... X333333X@hotmail.com 52222225@hotmail.com
Open Item Export Items To Add Items To Save Search As... Edit Search Run Search
1 row(s) selected
1 Errors 0 Messages User: CGI\cxrsimo Environment: IMPI - DEV2(CRM)
Start tron_ed@CRM Pivotal Toolkit - CRM CM List of Client Forms by T... PivotalFormDesigner - Mi... All Commerce Compa...
12:29 PM

3.1.2 Double click to **open the record of the company** on the search results list.

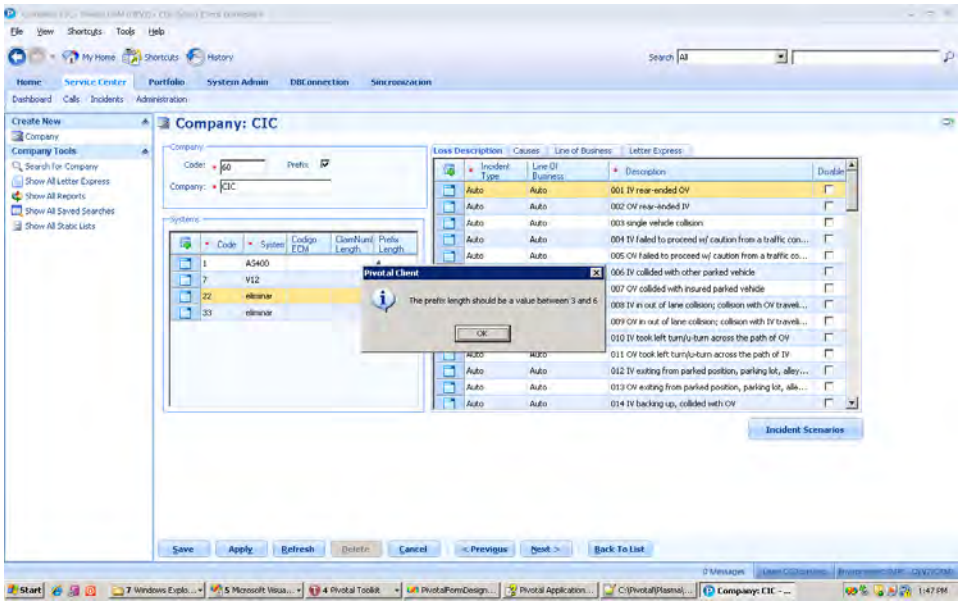


3.1.3 Set the new value for the Prefix Length of the specific system.



3.1.4 Click Save or Apply.

Exceptions:	Error message will show up is the prefix length value provided by the user is not between 3 and 6.

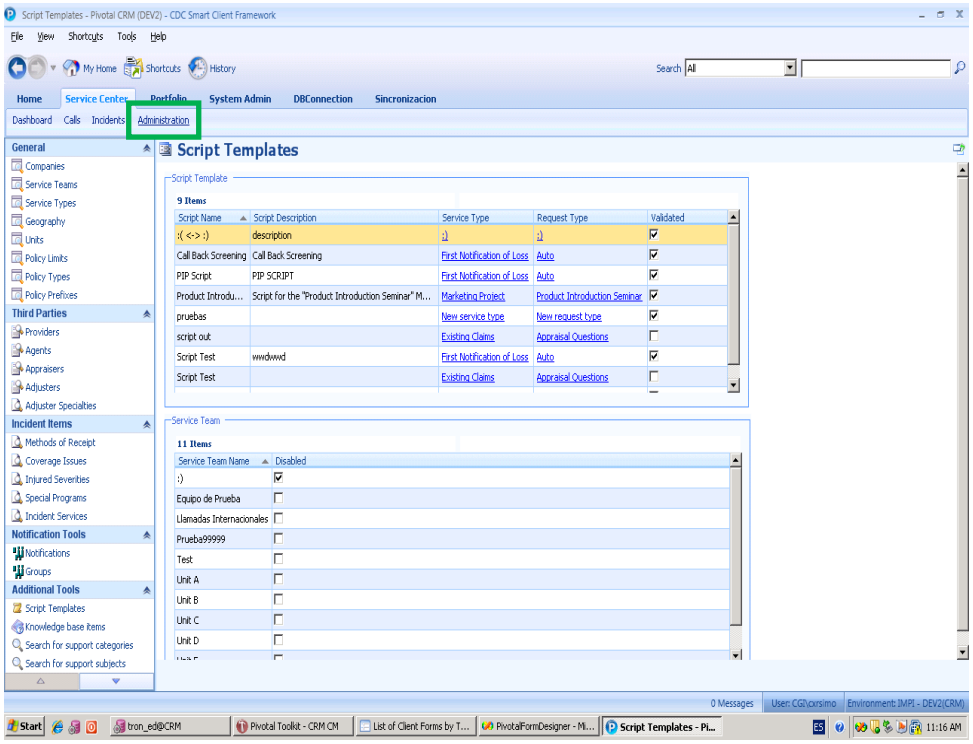
	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

10. Adjuster Assignment report

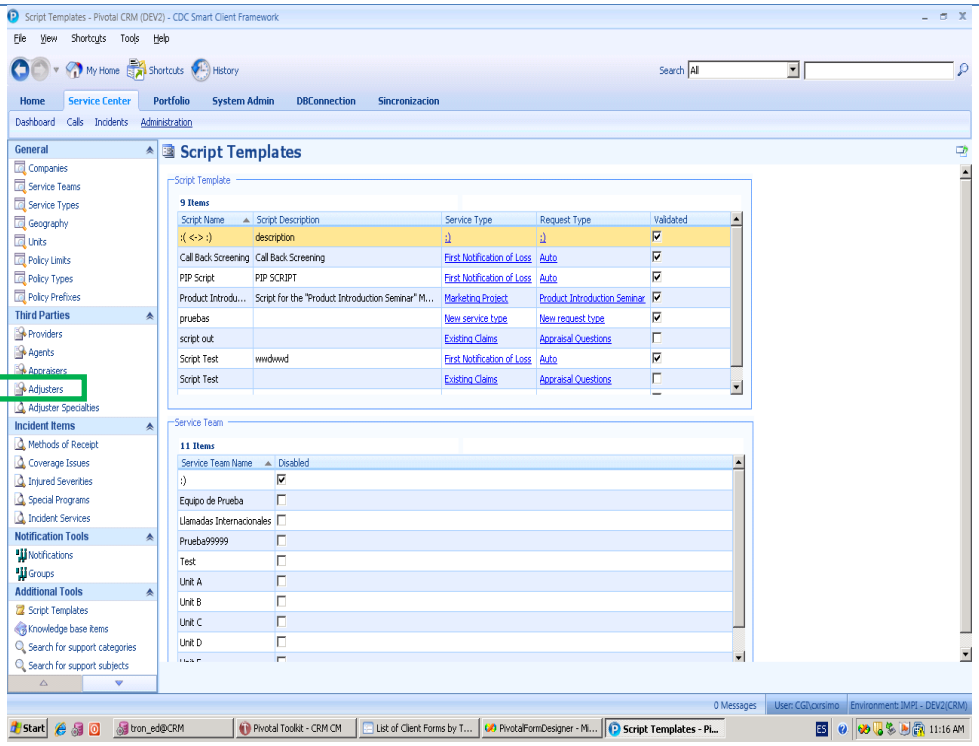
Use Case ID:	**1.10**		
Use Case Name:	**Adjuster Assignment Report**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	Richard Simoes
Date Created:	10/18/2011	**Date Last Updated:**	10/25/2011
Actors:	Administrator.		
Description:	Extract the adjuster assignment report		
Preconditions:			
Postconditions:	The report shows without any error message		
Inputs:	The specific day or the date range of the report		

Normal Flow:	

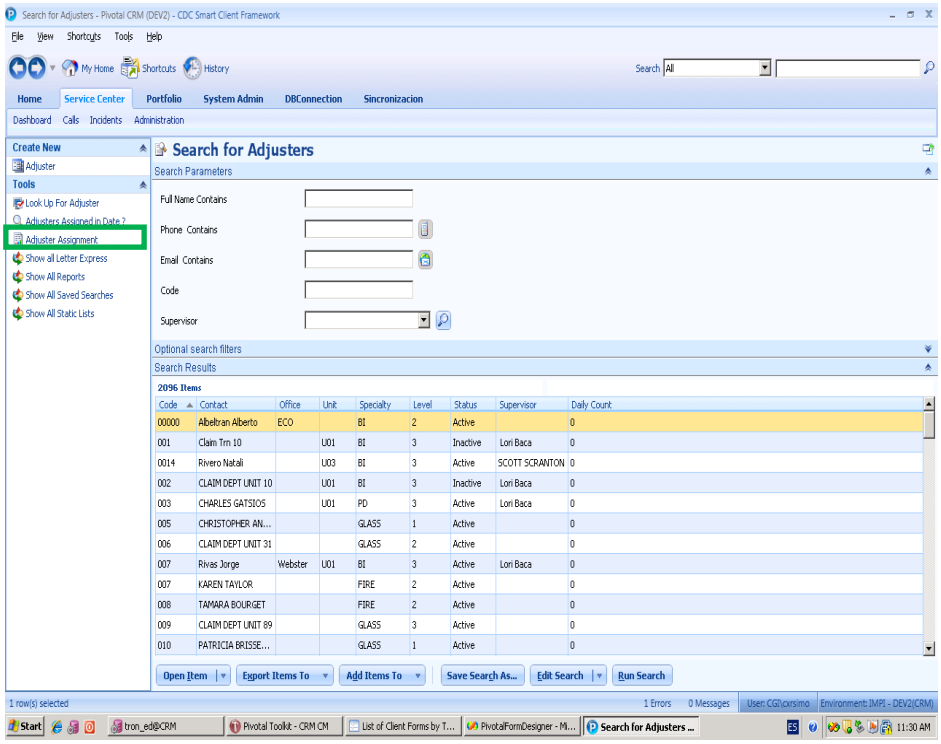
1. Click on the Administration section of the Service Center subject.



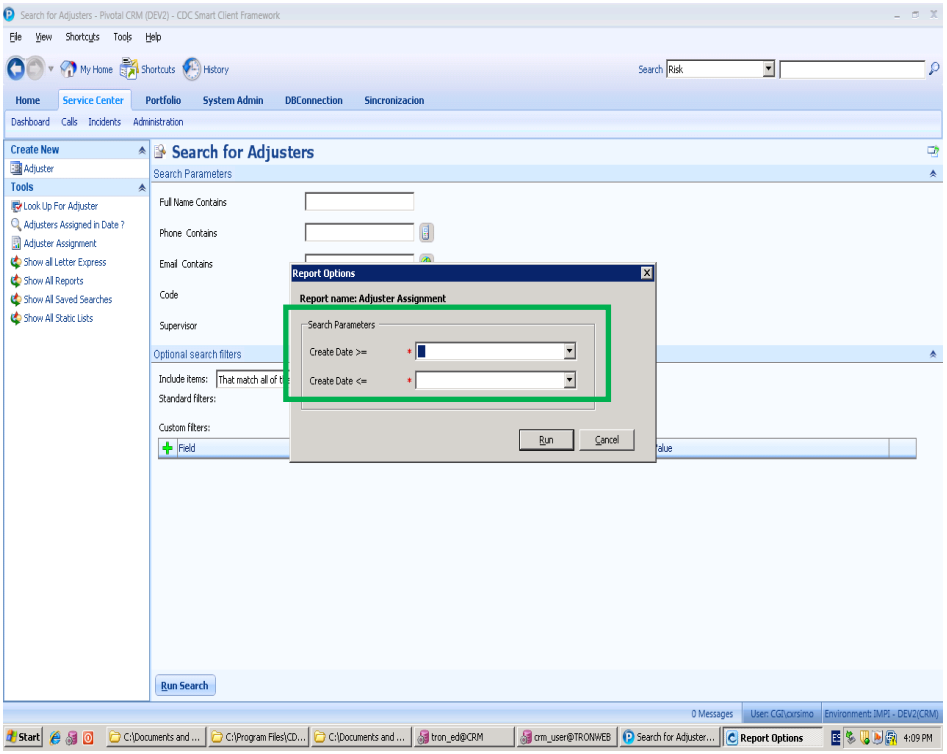
2. Click on the task Adjusters in the Third Parties Section



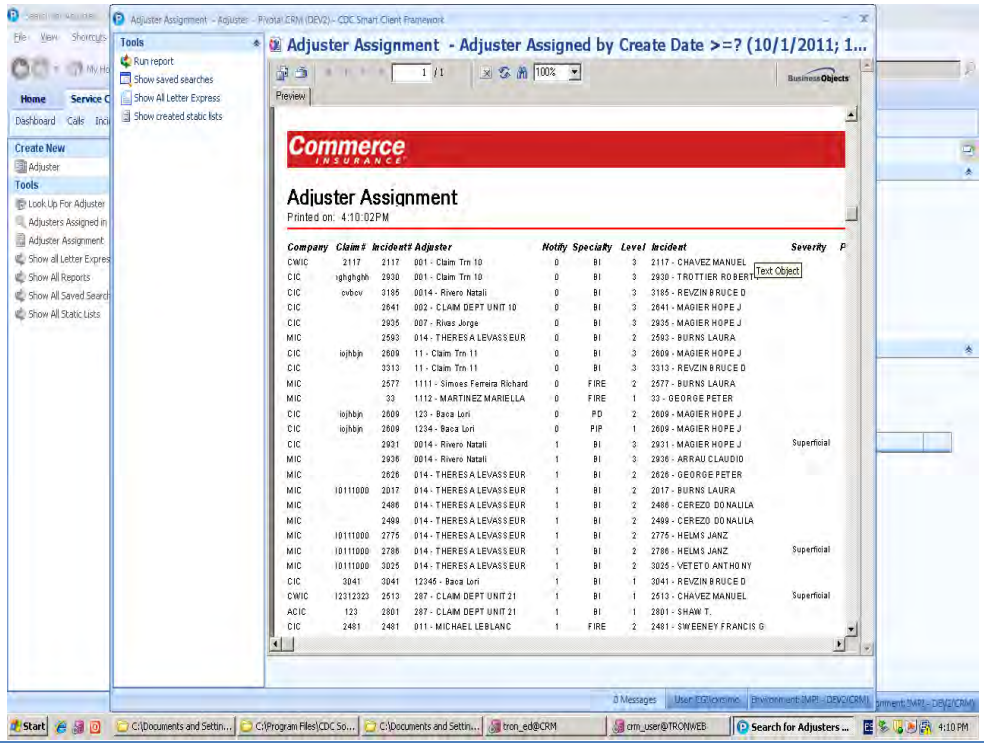
3. Click on the Adjuster Assignment Task.

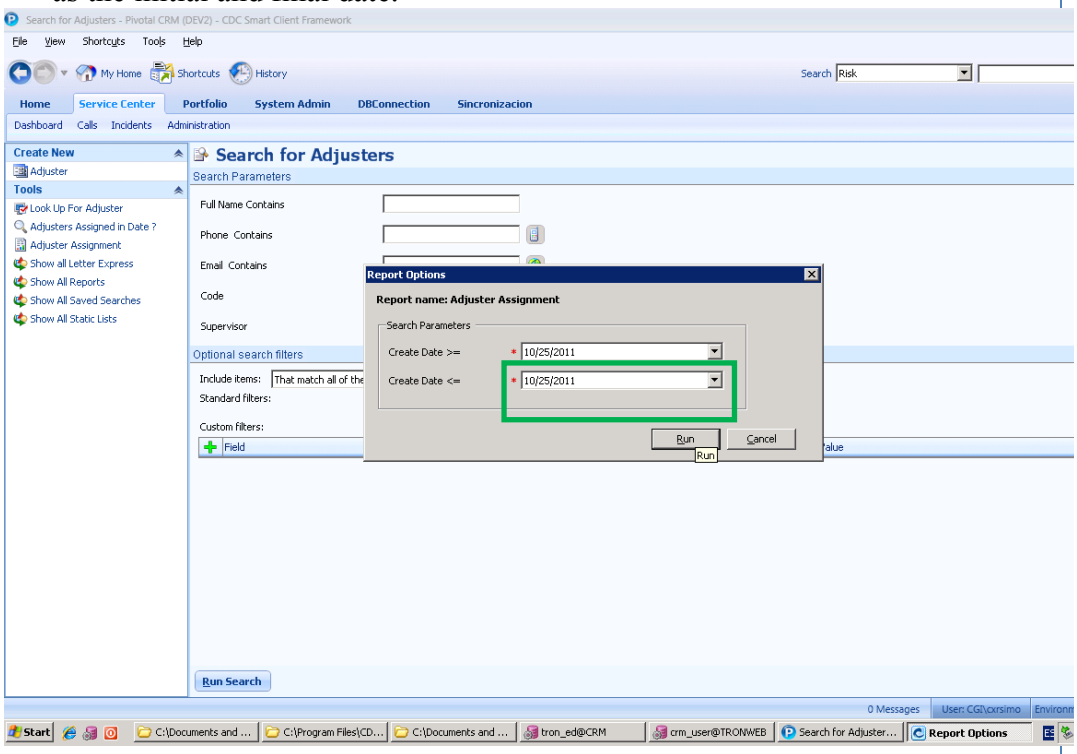


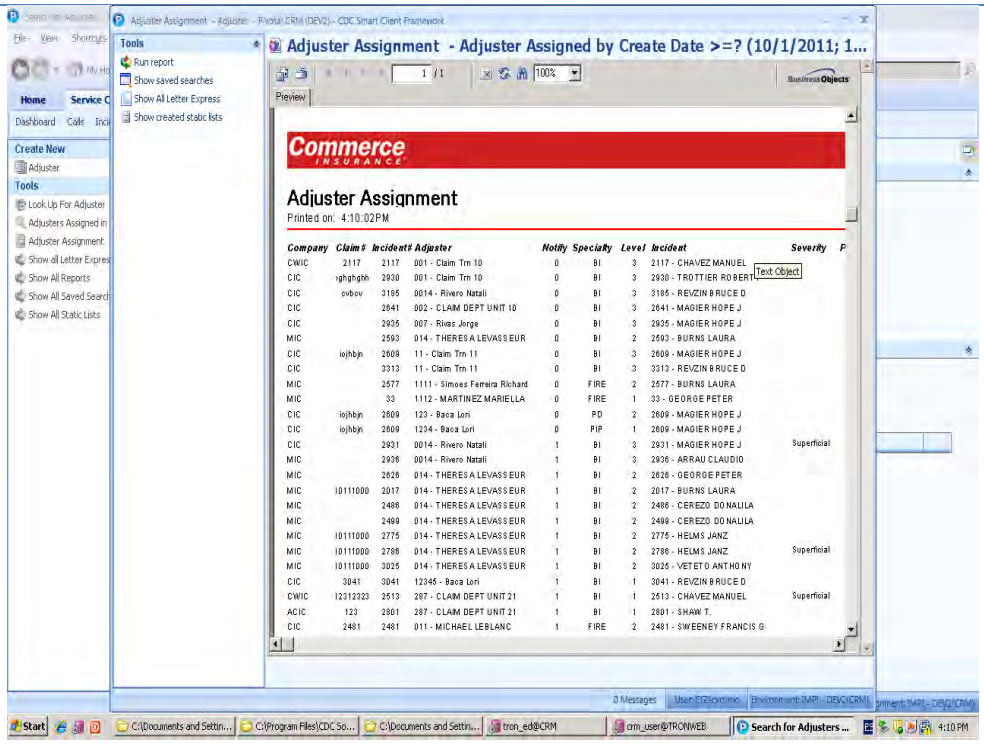
4. Provide the initial and final date of the report



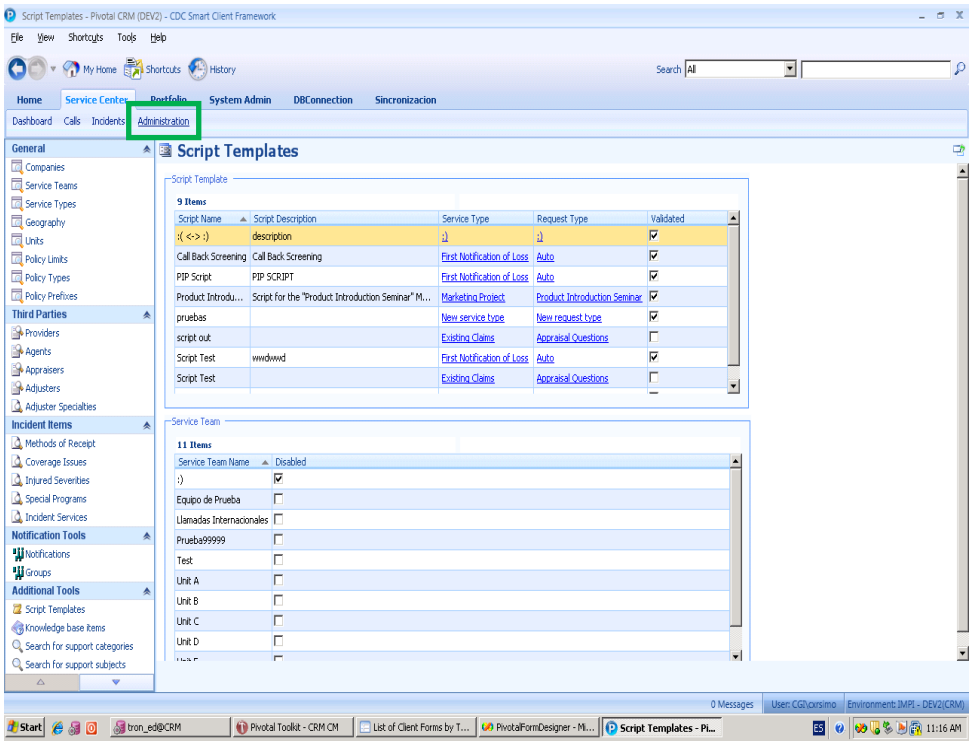
5. Click Run.


Adjuster Assignment - Adjuster Assigned by Create Date >=? (10/1/2011; 1...
Commerce INSURANCE
Adjuster Assignment
Printed on: 4:10:02PM
Company Claim# Incident# Adjuster Notify Specialty Level Incident Severity
Text Object

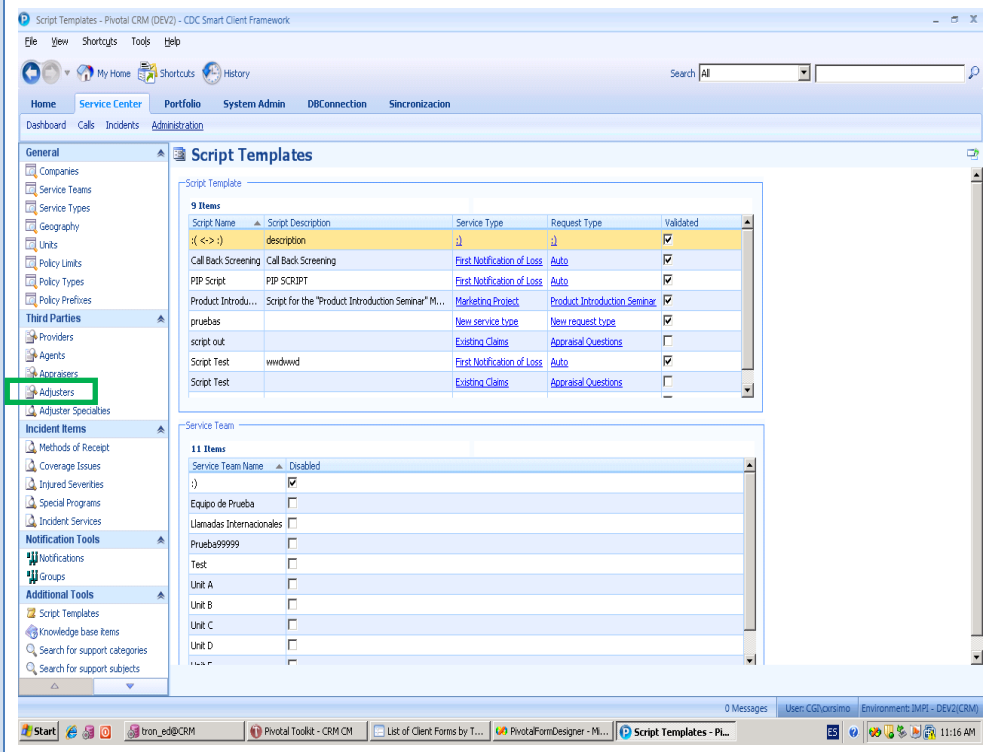
Alternative Flows:	4.1 If you decide to run the report for a specific date introduce the same date as the initial and final date.  4.2 Click Run.

	
Exceptions:	If no input dates are provided for the report an error message will popup warning about the lack of required arguments.
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

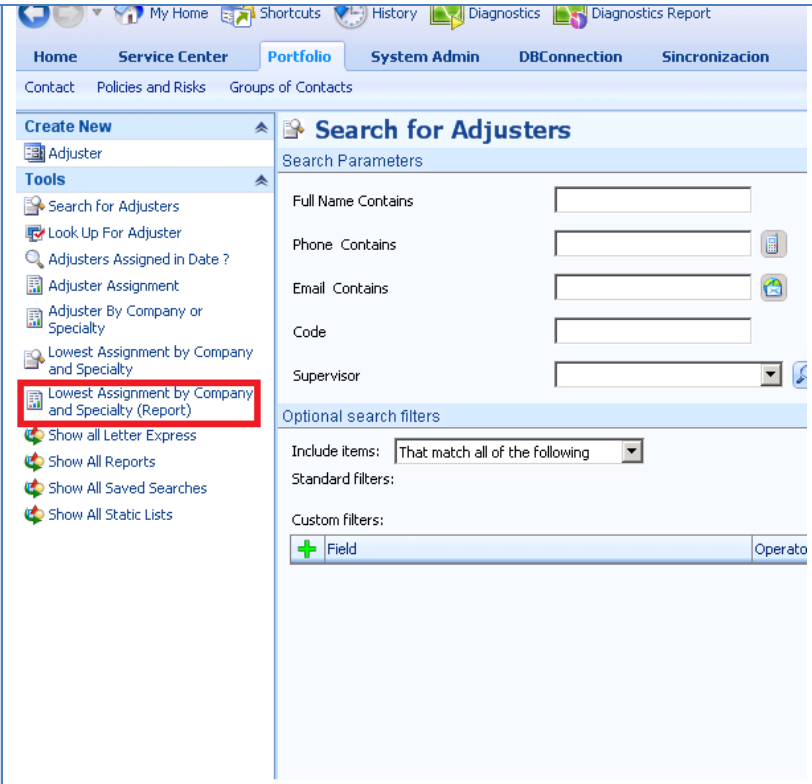
11. Lowest assignment by Specialty and Company report

Use Case ID:	**1.11**		
Use Case Name:	**Lowest assignment by Specialty and Company report**		
Created By:	Richard Simoes	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	01/19/2012	**Date Last Updated:**	01/30/2012
Actors:	Administrator.		
Description:	Extract the lowest assignment by specialty and company report		
Preconditions:			
Postconditions:	The report shows without any error message		
Inputs:	Specialty and company		
Normal Flow:	1. Click on the Administration section of the Service Center subject. 		

2. Click on the task Adjusters in the Third Parties Section

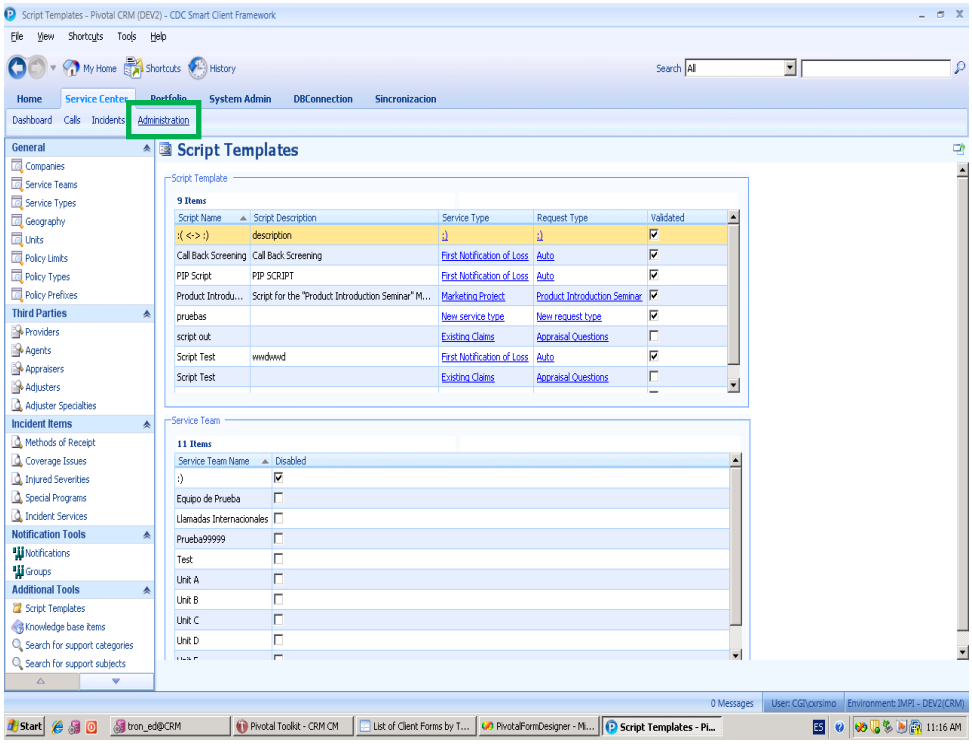


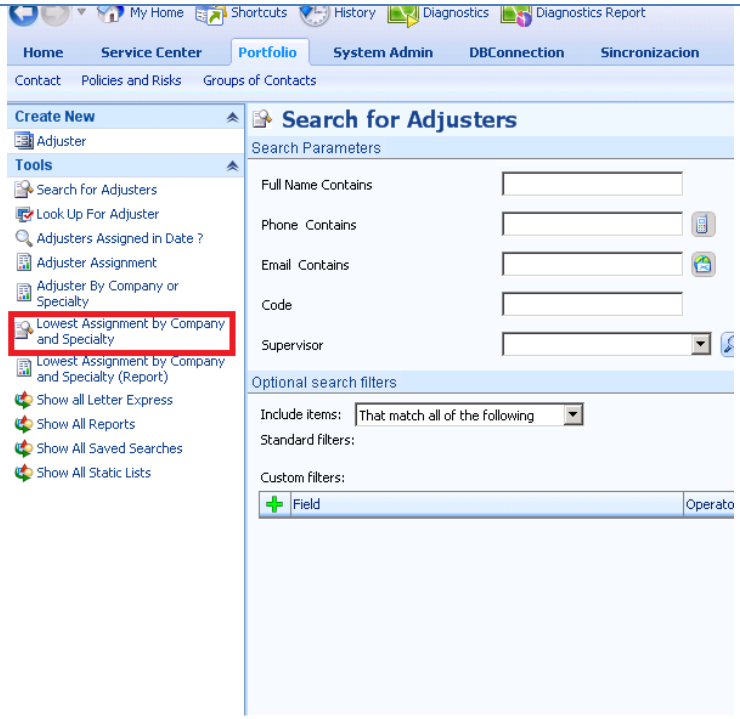
3. click on *task "Lowest assignment by specialty and company (Report)"*

	
Alternative Flows:	
Exceptions:	No input specialty or company
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

12. Lowest assignment by Specialty and Company report

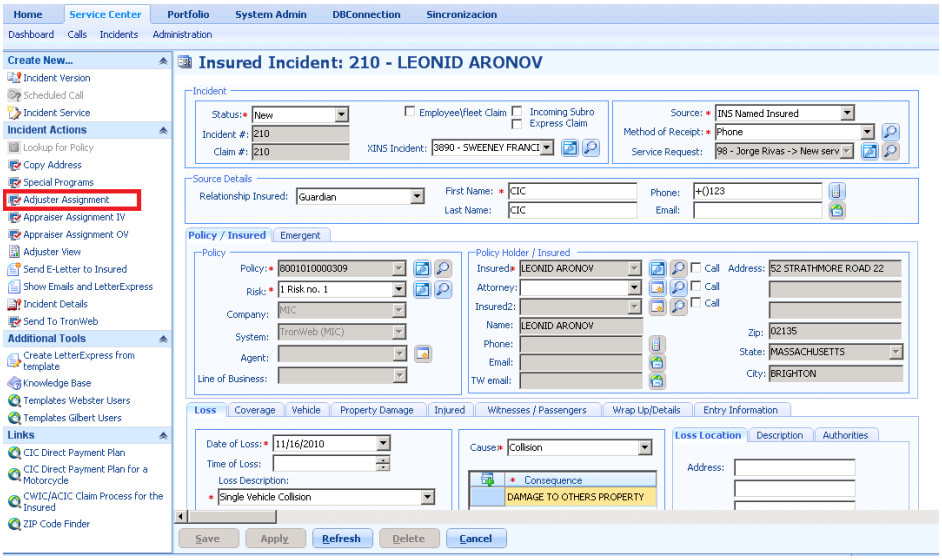
Use Case ID:	**1.12**		
Use Case Name:	**Lowest assignment by Specialty and Company report**		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	01/30/2012	**Date Last Updated:**	01/30/2012
Actors:	Administrator.		
Description:	allows the user to select a specialty and a company, and a Result list will show the adjuster with the lowest cumulative incident value.		

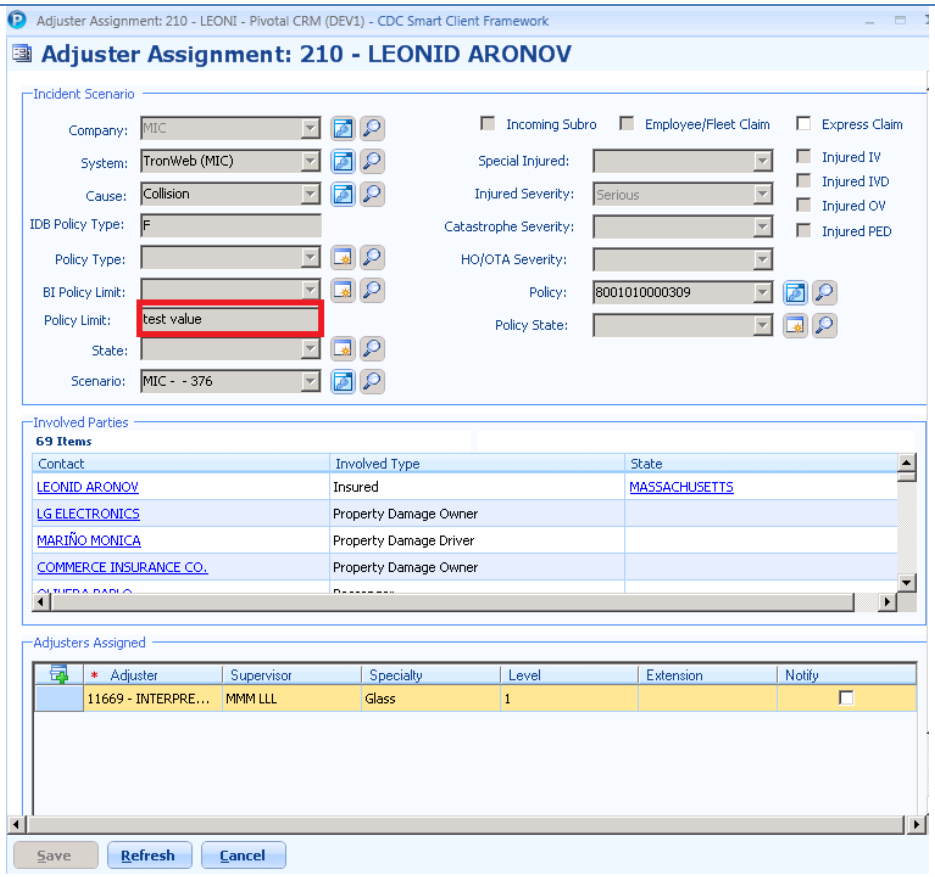
Preconditions:	
Postconditions:	The Result list shows without any error message and sort by the field assign total
Inputs:	specialty and company
Normal Flow:	1. Click on the Administration section of the Service Center subject.  2. Click on the task Adjusters in the Third Parties Section 3. click on task "*Lowest assignment by specialty and company*"

	
Alternative Flows:	
Exceptions:	No input specialty or company
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

13. Policy Limit - Adjuster Assignment Process

Use Case ID:	**1.13**		
Use Case Name:	**Policy Limit - Adjuster Assignment Process**		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	01/31/2012	**Date Last Updated:**	01/31/2012
Actors:	Administrator.		
Description:	A read only text field showing the policy Limit on the adjuster assignment screen		
Preconditions:			
Postconditions:	Policy limit according to coverage		
Inputs:			

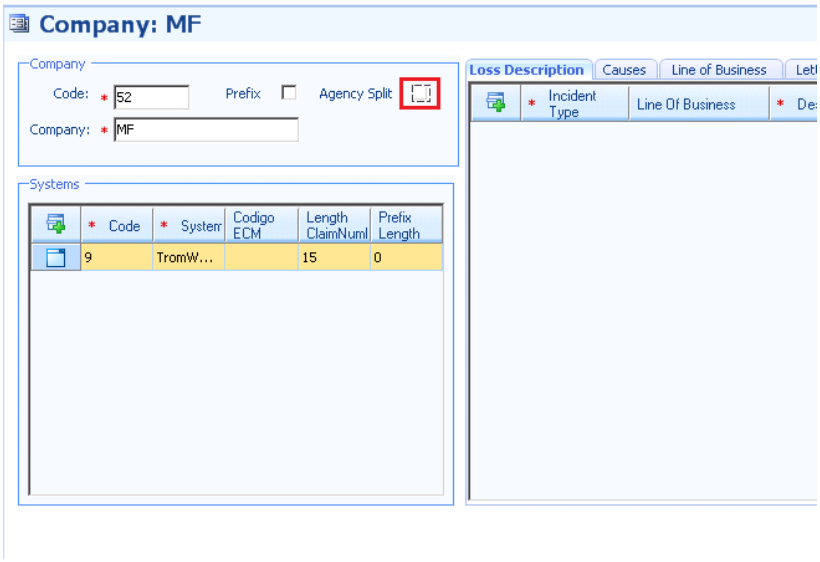
Normal Flow:	1. in a incident form open, click the task "*adjuster assignment*".  2. the policy limit is shown in the "*policy limit*" read only field

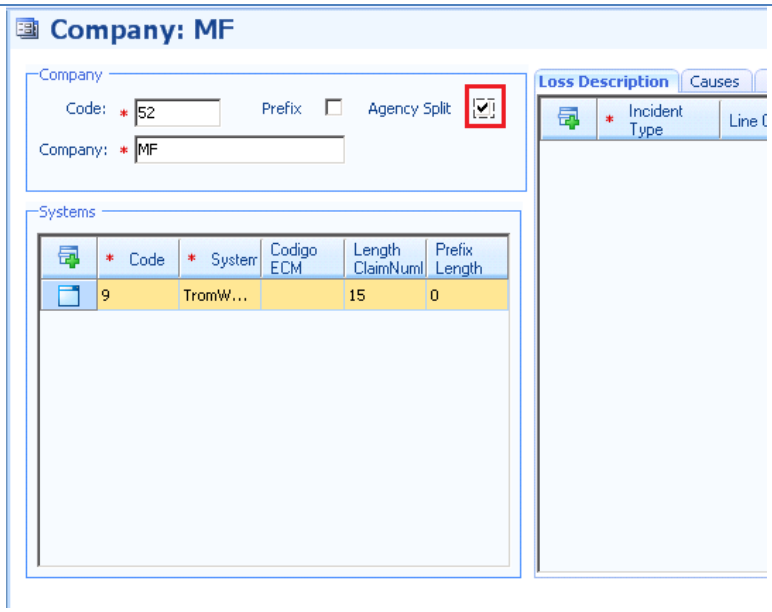


Alternative Flows:	
Exceptions:	no defined a policy limit for the coverage
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

14. set Agency Split option for Company

Use Case ID:	**1.14**

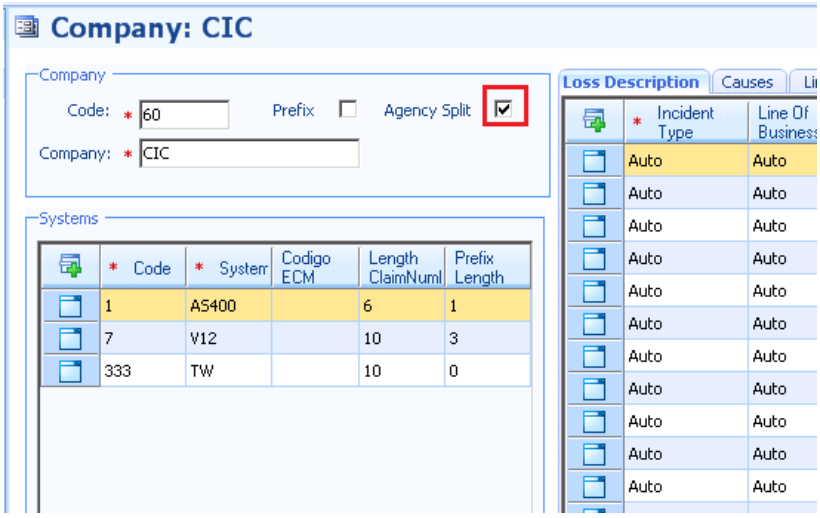
Use Case Name:	**Enable/Disable Agency Split option for Adjuster**		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	03/02/2012	**Date Last Updated:**	03/02/2012
Actors:	Administrator		
Description:	Set the Agency Split option for a specific Company		
Preconditions:			
Postconditions:	The Agency Split status has changed		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Open an Company record and click on the Agency Split checkbox to enable. 		

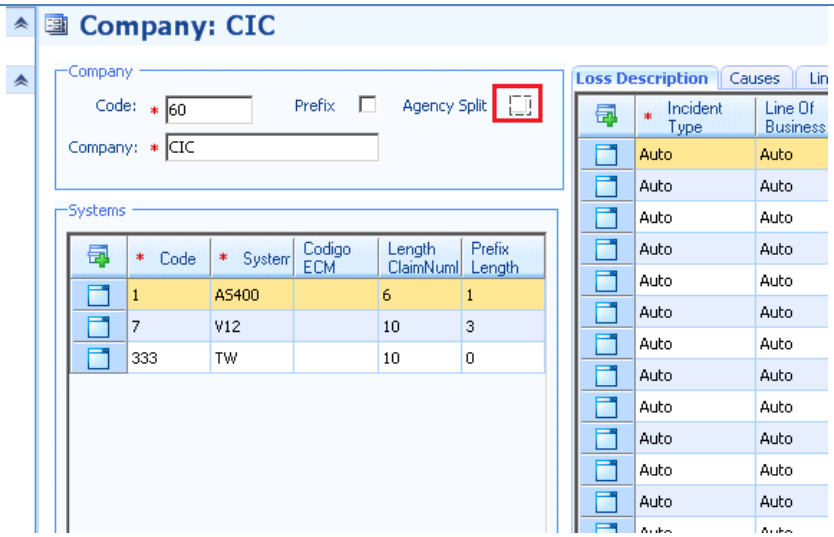


2. Click Save or Apply.

Alternative Flows:

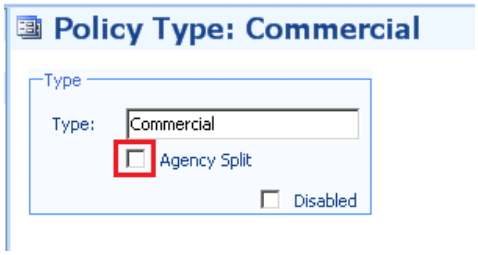
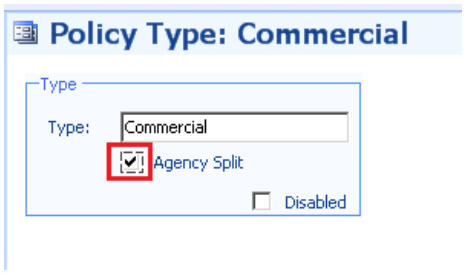
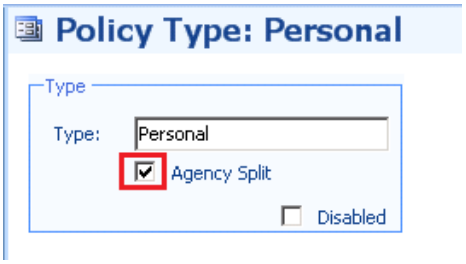
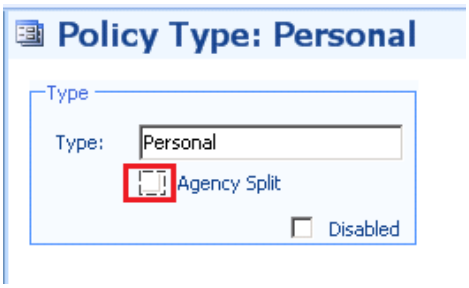
1. Open an Company record and click on the Agency Split checkbox to disable.



	 1. Click Save or Apply.
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

15. Set Agency Split option for Policy Type

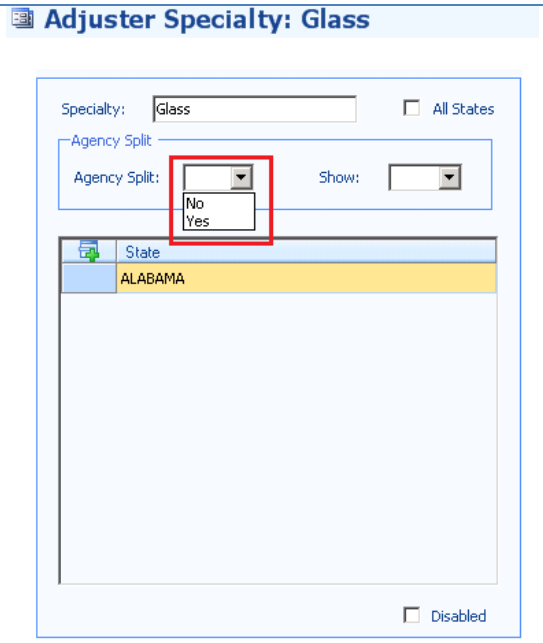
Use Case ID:	**1.15**		
Use Case Name:	**Enable/Disable Agency Split option for Policy Type**		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	03/02/2012	**Date Last Updated:**	03/02/2012
Actors:	Administrator		
Description:	set the Agency Split option for a specific Policy Type		
Preconditions:			
Postconditions:	The Agency Split status has changed		
Inputs:			

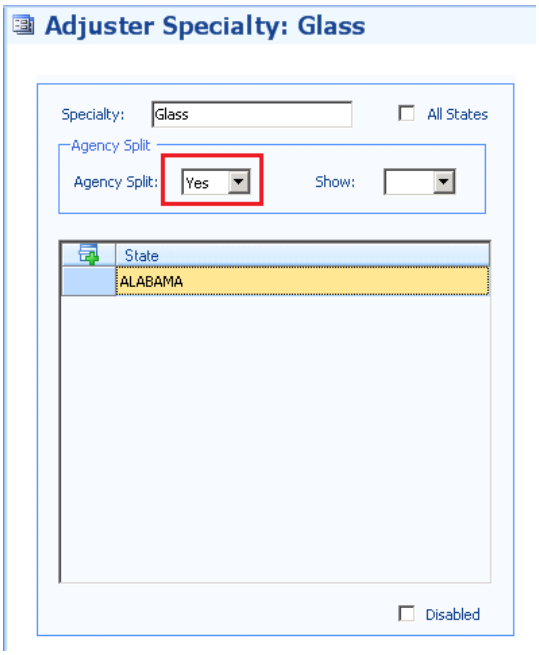
Normal Flow:	1. Open an Policy Type record and click on the Agency Split checkbox to enable.   2. Click Save or Apply.
Alternative Flows:	1. Open an Company record and click on the Agency Split checkbox to disable.   2. Click Save or Apply.
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and	

Issues:	

16. set Agency Split option for Specialty

Use Case ID:	**1.16**		
Use Case Name:	**Set Agency Split option for Specialty**		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	03/02/2012	**Date Last Updated:**	03/02/2012
Actors:	Administrator		
Description:	Set the Agency Split option for a specific Specialty		
Preconditions:			
Postconditions:	The Agency Split value has changed		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Open an Specialty record, in the Agency Split drop down, click on yes to enable it.		

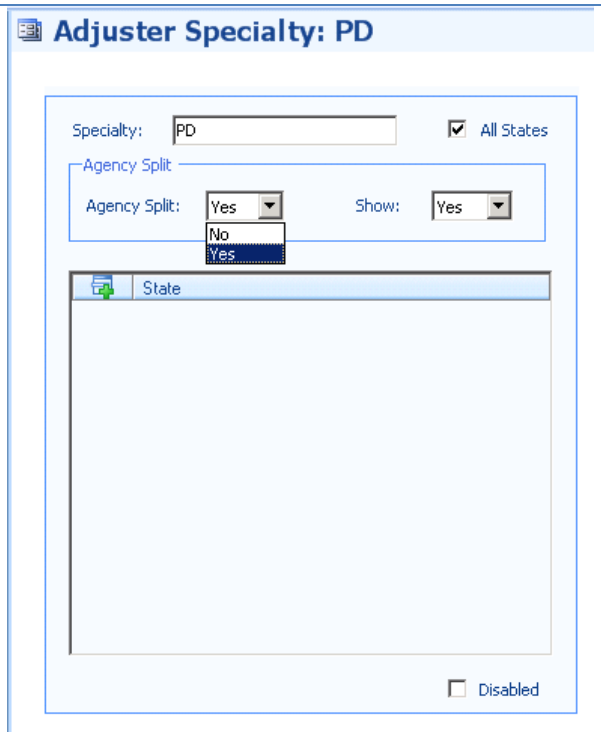


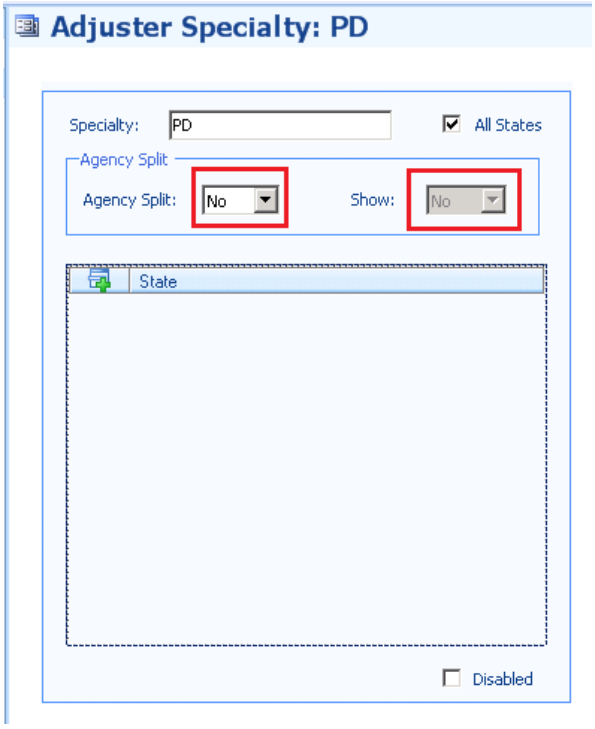


2. Click Save or Apply.

Alternative Flows:

1. Open a Specialty record, on the Agency Split drop down, click on "No" to disable it. The show drop down is automatically change to "No" when agency Split is disabled.





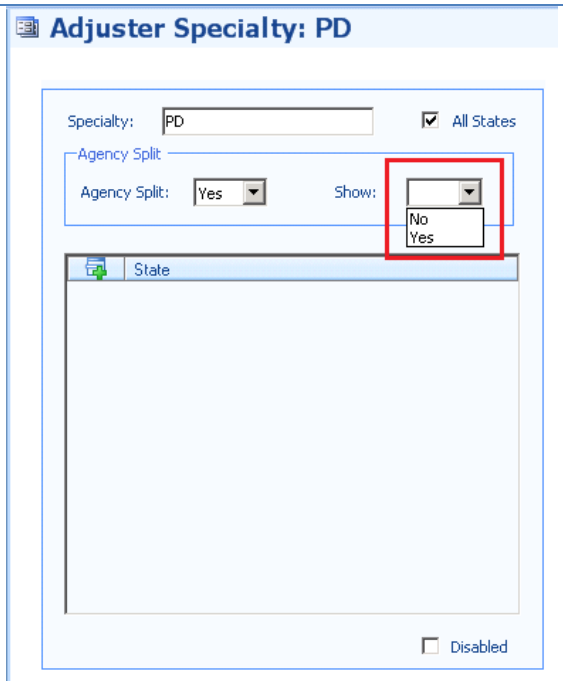
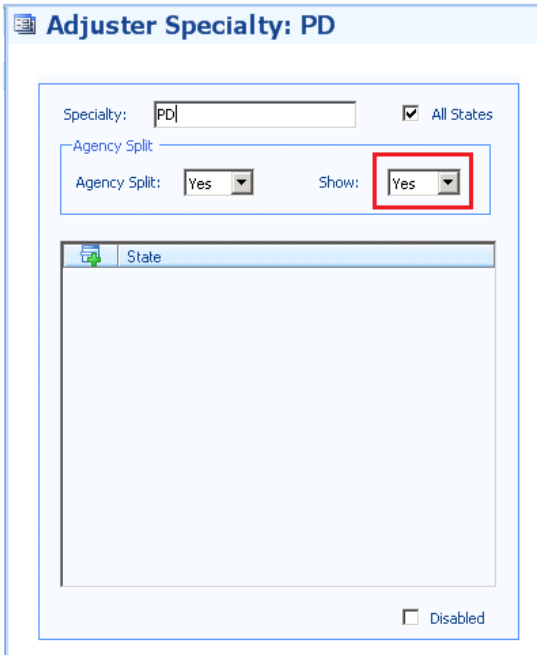
2. Click Save or Apply.

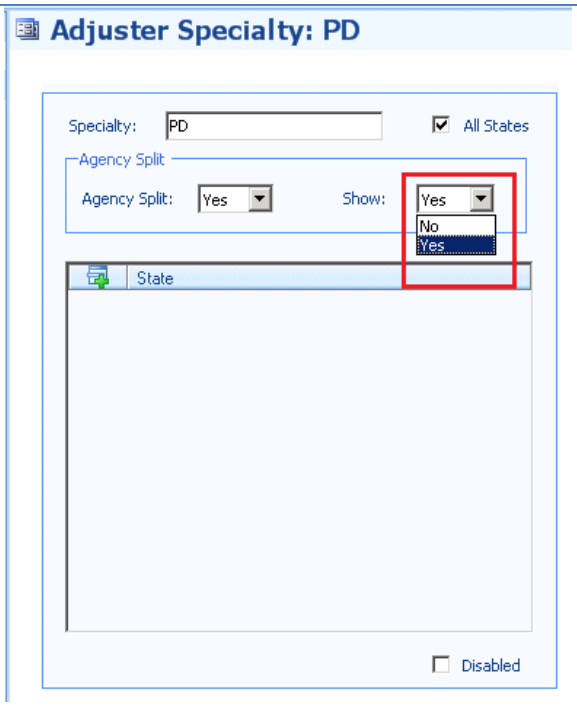
Exceptions:	
Includes:	
Special	

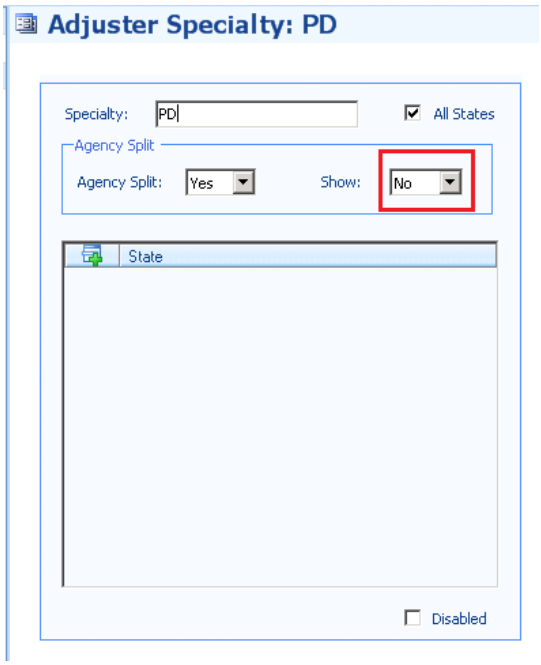
Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

17. Set show option for Specialty

Use Case ID:	**1.17**		
Use Case Name:	**Enable/Disable show option for Specialty**		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	03/02/2012	**Date Last Updated:**	03/02/2012
Actors:	Administrator		
Description:	Set the show option for a specific Specialty		
Preconditions:	The Agency Split drop down value must be “yes”		
Postconditions:	The show value has changed		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Open an Specialty record, in the “show” drop down, click on yes to enable it.		

	  2. Click Save or Apply.
Alternative Flows:	1. Open a Specialty record, in the "*show*" drop down, click on "*No*" to disable it.





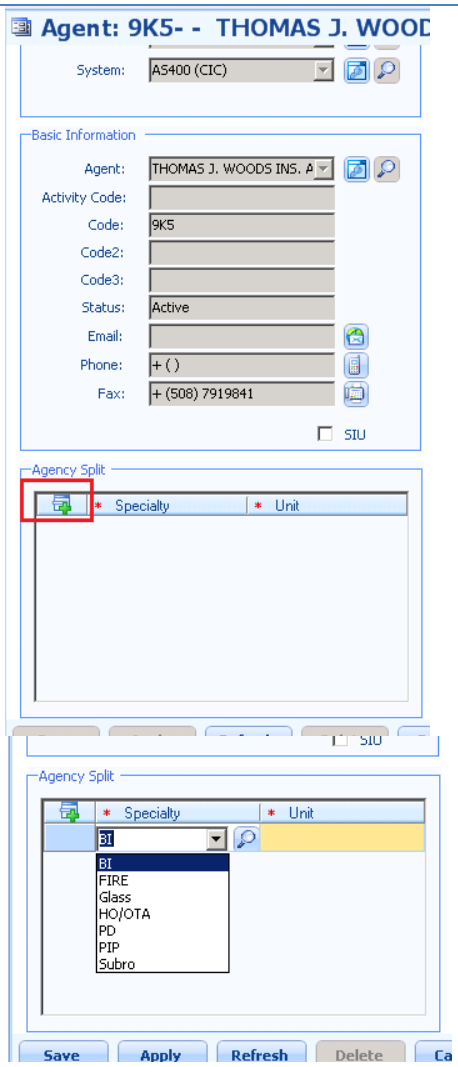
2. Click Save or Apply.

Exceptions:	
Includes:	
Special	

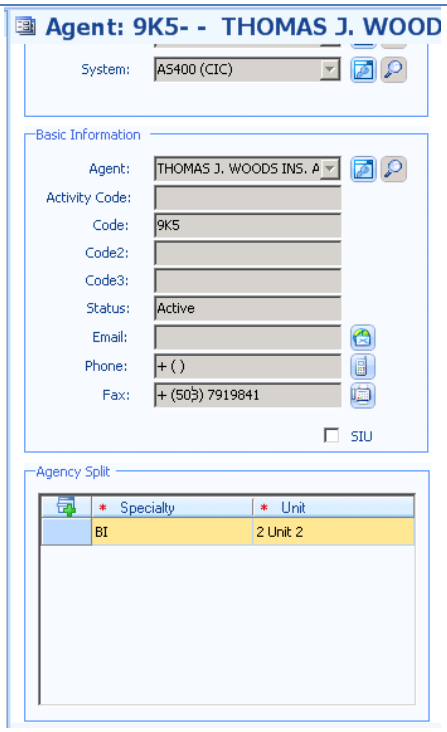
Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

18. Add an "Unit per Specialty" set for agent

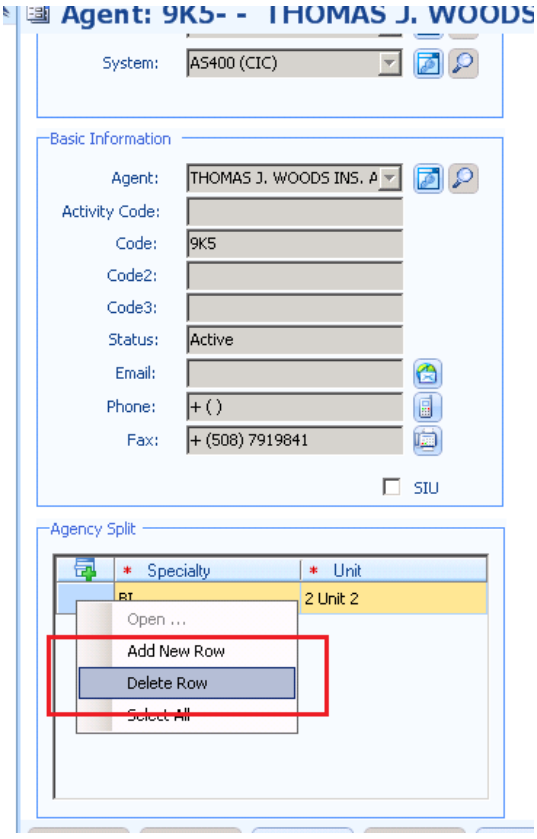
Use Case ID:	**1.18**		
Use Case Name:	Configure Unit per Specialty for agent		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	03/02/2012	**Date Last Updated:**	03/02/2012
Actors:	Administrator		
Description:	Add an "*Unit per Specialty*" set for an specific agent		
Preconditions:			
Postconditions:	An "*Unit per Specialty*" set has been Added		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Open an Agent record, click the icon in the top left corner of the *Agency Split Grid view*.		



2. Fill the Specialty and Unit fields. Both fields must have a value.

	 3. Click Save or Apply.
Alternative Flows:	
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

19. Delete an "Unit per Specialty" set for agent

Use Case ID:	**1.19**		
Use Case Name:	Configure Unit per Specialty for agent		
Created By:	David Florez	**Last Updated By:**	David Florez
Date Created:	03/02/2012	**Date Last Updated:**	03/02/2012
Actors:	Administrator		
Description:	Delete an "*Unit per Specialty*" set for an specific agent		
Preconditions:			
Postconditions:	An "*Unit per Specialty*" set has been Deleted		
Inputs:			
Normal Flow:	1. Open an Agent record. Second click over the row you want to delete and click on "delete row". 		

	2. Click Save or Apply.
Alternative Flows:	
Exceptions:	
Includes:	
Special Requirements:	
Assumptions:	
Notes and Issues:	

APÉNDICE F – MATRIZ DE PRUEBAS

Puede consultar éste apéndice en el CD que se encuentra al final del tomo.

APÉNDICE G – DOCUMENTO RELEASE NOTES

Puede consultar éste apéndice en el CD que se encuentra al final del tomo.

APÉNDICE H – ANÁLISIS DE RENDIMIENTO

Puede consultar éste apéndice en el CD que se encuentra al final del tomo.

lanka

Project Name: Claims CRM - 278 Adjuster Assignment
Create Date: December 9, 2011
Edit Date: February 29, 2012
Enviroments: DEVIMPII - CRMBS01 - CRM Offline
References: Adjuster Assignment Use Cases.docx | Lanka 278 - Enhancement Adjuster Assignment.docx

	Use/Test Case Id	Role	Description
	1.1	Administrator	Automatic Resetting Adjuster's assign total field - **Specify both fields Reset Period and Initial Date**
	1.1	Administrator	Automatic Resetting Adjuster's assign total field - **Specify only one of the fields Reset Period or Initial Date.**
	1.2	Administrator	Automatic Resetting Adjuster's assign total field - **Specify daily automatic reset (reset period with the value 1 (one))**

	1.2	Administrator	Automatic Resetting Adjuster's assign total field - **Specify an initial date in the future**
	1.2	Administrator	Override the cumulative field of the Adjuster - **Valid input (Positive Integers)**
	1.2	Administrator	Override the cumulative field of the Adjuster - **Invalid input (Negative integers, float or chars)**
	1.3	Administrator	Express Claim - **Enable express claim option for incident**
	1.4	Administrator	Express Claim - **Disable express claim option for incident**
	1.5	Administrator	Express Claim - **Enable express claim option for Adjuster**
	1.6	Administrator	Express Claim - **Disable express claim option for Adjuster**
	1.7	Administrator	Adjuster Assignment Policy Prefix - **Enable Prefix option for an specific company - Define valid prefix values for all the systems of the company.(0 (zero) or an integer between 3 (three) and 6 (six))**
	1.7	Administrator	Adjuster Assignment Policy Prefix - **Enable Prefix option for an specific company - Define invalid prefix values for some of the systems of the company. (Empty, 0 (zero) or an integer not between 3 (three) and 6 (six))**
	1.8	Administrator	Adjuster Assignment Policy Prefix - **Disable Prefix option for an specific company**

	1.10	SCR	Adjuster Assignment Report - **Range of dates**
	1.10	SCR	Adjuster Assignment Report - **Specifc date (Equal dates as parameters)**
	1.10	SCR	Adjuster Assignment Report - **No dates specified**
	1.10	SCR	Adjuster Assignment Report - **Only one parameter specified**
	1.11	SCR	Lowest assignment by Specialty and Company Report - **Company and Specialty specified**
	1.11	SCR	Lowest assignment by Specialty and Company Report - **No parameters defined**
	1.11	SCR	Lowest assignment by Specialty and Company Report - **Only with company or specialty parameter defined**
	1,12	SCR	Lowest assignment by Specialty and Company Search - **Company and Specialty specified**
	1,12	SCR	Lowest assignment by Specialty and Company Search - **No parameters**
	1,12	SCR	Lowest assignment by Specialty and Company Search - **Only with company or specialty parameter defined**

	1	Administrator	Automatic Resetting Adjuster's assign total field - **Specify an initial date in the past**
	1	Administrator	Automatic Resetting Adjuster's assign total field - **Specify initial date to Today**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **NOT VALID CANDIDATE AVAILABLE**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **NOT VALID CANDIDATE AVAILABLE**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **DIFFERENTassign total values and SAME levels between candidates.**

	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **DIFFERENT assign total values and levels between candidates.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **Adjusters Candidates with DIFFERENT prefix configured**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **Adjusters Candidates with the SAME assign total value and DIFFERENT valid levels.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **Adjusters Candidates with the SAME assign total value, level and DIFFERENT last assignment date.**

	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **Adjusters Candidates with the SAME assign total value, level and last assignment date.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **All Adjusters Candidates with the SAME assign total value EXCEPT one with a smaller value (at least a difference of 2). All candidates have the SAME level. (Catch up test)**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - TRONWEB POLICY - **All Adjusters Candidates with the SAME assign total value EXCEPT one with a greater value (at least a difference of 2). All candidates have the SAME level. (Catch up test)**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **DIFFERENT assign total values and SAME levels between candidates.**

	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **DIFFERENT assign total values and levels between candidates.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **Adjusters Candidates with DIFFERENT prefix configured**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **Adjusters Candidates with the SAME assign total value and DIFFERENT valid levels.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **Adjusters Candidates with the SAME assign total value, level and DIFFERENT last assignment date.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **Adjusters Candidates with the SAME assign total value, level and last assignment date.**
	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **All Adjusters Candidates with the SAME assign total value EXCEPT one with a smaller value (at least a difference of 2). All candidates have the SAME level. (Catch up test)**

	Adjuster Assignment Process	SCR	Adjuster Assignment Process - LEGACY POLICY - **All Adjusters Candidates with the SAME assign total value EXCEPT one with a greater value (at least a difference of 2). All candidates have the SAME level. (Catch up test)**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - TRONWEB POLICY - **State NOT INDICATED case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - TRONWEB POLICY - **CIC/All States but MA case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - TRONWEB POLICY - **CIC/MA case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - TRONWEB POLICY - **All but CIC and Citation case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - LEGACY POLICY - **State NOT INDICATED case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - LEGACY POLICY - **CIC/All States but MA case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - LEGACY POLICY - **CIC/MA case.**
	Adjuster Assignment State	SCR	Adjuster Assignment State - LEGACY POLICY - **All but CIC and Citation case.**

Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **Company Agency Split checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions- TRONWEB POLICY - **Policy Type Agency Split checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **Adjuster Assignement State different than Massachusetts**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - TRONWEB POLICY- **Employee claim incident checkbox activated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **Specialty Agency Split checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **Specialty Agency Split checkbox activated and Show checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **No Unit and Specialty specified for Agency**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **No available adjusters for the specified unit**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **No available adjusters with the required level for the specified unit**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **No available adjusters with the required specialty for the specified unit**

Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - TRONWEB POLICY - **Available adjusters with the required level**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **Company Agency Split checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **Policy Type Agency Split checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **State different than Massachusetts**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY- **Employee claim incident checkbox activated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **Specialty Agency Split checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **Specialty Agency Split checkbox activated and Show checkbox deactivated**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	Admin	Adjuster Assignment - Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **No Unit and Specialty specified for the Agency**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **No available adjusters for the specified unit**

Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **No available adjusters with the required specialty for the specified unit**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **No available adjusters with the required level for the specified unit**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment only for specialties with Agency Split conditions - LEGACY POLICY - **Available adjusters with the required level**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment for specialties with Agency Split - TRONWEB POLICY - **Available adjusters with the required level**
Adjuster Assignment Process with Agency Split	SCR	Adjuster Assignment for specialties with Agency Split - LEGACY POLICY - **Available adjusters with the required level**

Observations	Results	SOW	Status	Test Results
Adjuster Assignment **Test Class 12** - Adjuster Assignment Administration	The configuration of the automatic recurrent reset process is set for the system. Without any error messages.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 12** - Adjuster Assignment Administration	The reset process won't execute without both fields being specified	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 12** - Adjuster Assignment Administration	The configuration of the automatic recurrent reset process is set for the system. This **includes the recurrent period and the initial date**. **By the end of the period the assign total value for all the adjusters must be cero.** And the Assign Total Reset Log must have one entry that reflects this operation.	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 12** - Adjuster Assignment Administration	The reset process won't execute without both fields being specified	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 14** - Adjuster Assignment Administration	The new value provided by the user for the cumulative assignments field is saved for the Adjuster record.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 14** - Adjuster Assignment Administration	Trying to Apply or Save changes will trigger an error message and the changes won't be saved.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 15** - Adjuster Assignment Administration	The option Express Claim is enable for the incident	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 15** - Adjuster Assignment Administration	The option Express Claim is disable for the incident	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 15** - Adjuster Assignment Administration	The option Express Claim is enable for the adjuster	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 15** - Adjuster Assignment Administration	The option Express Claim is disable for the adjuster	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 16** - Adjuster Assignment Administration	The Prefix option is enable for the company.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 16** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup and the changes won’t be saved until all the systems have valid values.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 16** - Adjuster Assignment Administration	The Prefix option is disable for the company and no validation is performed for system's prefix length.	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 17** - Adjuster Assignment Administration	The report shows without any error message	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 17** - Adjuster Assignment Administration	The report shows without any error message	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 17** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup warning about the lack of required arguments	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 17** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup warning about the lack of required arguments	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 18** - Adjuster Assignment Administration	The report shows without any error message	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 18** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup warning about the lack of required arguments	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 18** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup warning about the lack of required arguments	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 19** - Adjuster Assignment Administration	The report shows without any error message	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 19** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup warning about the lack of required arguments	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 19** - Adjuster Assignment Administration	An error message will popup warning about the lack of required arguments	SOWIII	Not started	

TEST CASES				
Adjuster Assignment **Test Class 12** - Adjuster Assignment Administration	The configuration of the automatic recurrent reset process is set for the system. This includes the recurrent period and the initial date. By the end of the period the assign total value for all the adjusters must be cero. And the Assign Total Reset Log must have one entry that reflects this operation.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 12** - Adjuster Assignment Administration	The configuration of the automatic recurrent reset process is set for the system. This includes the recurrent period and the initial date. By the end of the period the assign total value for all the adjusters must be cero. And the Assign Total Reset Log must have one entry that reflects this operation.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 11** - Adjuster Assignment Process	An alert message will popup letting know the user that there is not valid adjuster available according with the needs of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 11** - Adjuster Assignment Process	An alert message will popup letting know the user that there is not valid adjuster available according with the needs of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the lower assign total value that matches the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the lower assign total value and level that matches the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 2** - Adjuster selection process	Assign the Adjuster with the right prefix configured for the company's systems that match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the less recent last assignment value and with the lower possible level that match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the less recent last assignment value and level that match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Random assignment if all the candidates match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	The adjuster with less assign total value should get all the assignments until he catchs up with the rest.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	The rest of the adjusters with less assign total values should get all the assignments until they catch up with the adjuster that had more assignments.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the lower assign total value that matches the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the lower assign total value and level that matches the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 2** - Adjuster selection process	Assign the Adjuster with the right prefix configured for the company's systems that match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the less recent last assignment value and with the lower possible level that match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Assign the Adjuster with the less recent last assignment value and level that match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	Random assignment if all the candidates match the criteria of the scenario.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	The adjuster with less assign total value should get all the assignments until he catchs up with the rest.	SOWIII	Not started	

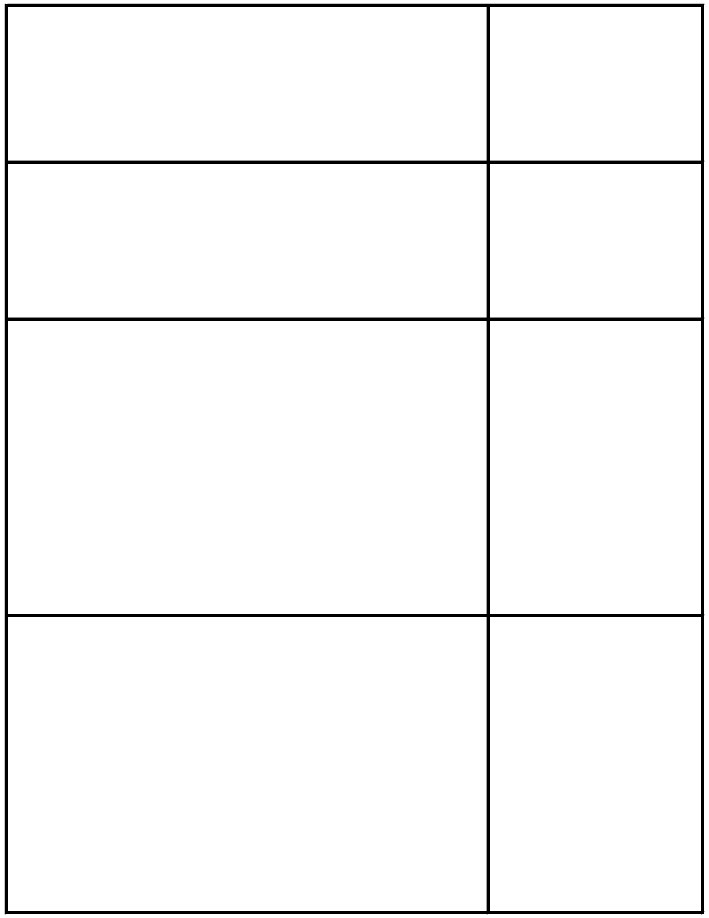
Adjuster Assignment **Test Class 1** - Adjuster Assignment Process	The rest of the adjusters with less assign total values should get all the assignments until they catch up with the adjuster that had more assignments.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 3** - Adjuster Assignment State	An error message should alert the user that the state must be indicated for the adjuster assignment process.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 4** - Adjuster Assignment State	The state selected is the Policy State.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 5** - Adjuster Assignment State	The state selected is the Loss State.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 4** - Adjuster Assignment State	The state selected is the Policy State.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 3** - Adjuster Assignment State	An error message should alert the user that the state must be indicated for the adjuster assignment process.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 4** - Adjuster Assignment State	The state selected is the Policy State.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 5** - Adjuster Assignment State	The state selected is the Loss State.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 4** - Adjuster Assignment State	The state selected is the Policy State.	SOWIII	Not started	

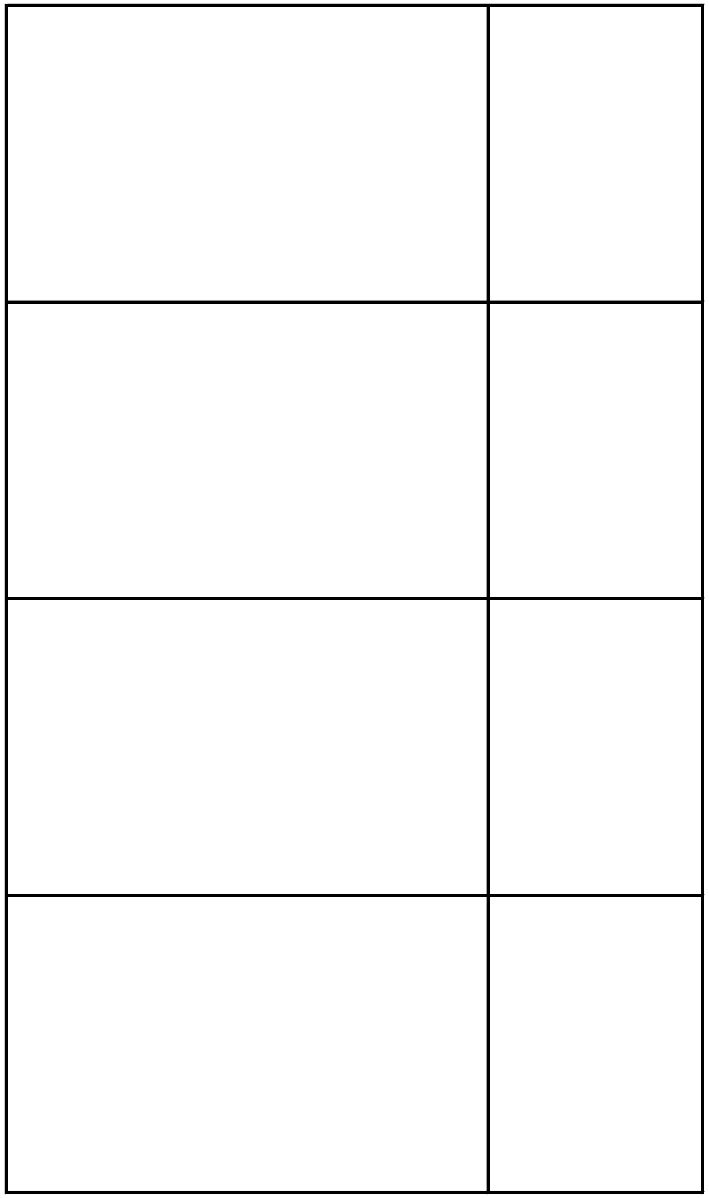
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 7** - Agency Split Specialty level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 7** - Agency Split Specialty level validation	The Adjuster Assignment process will skip the assignment for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 7** - Agency Split Specialty level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 8** - Agency Split No Available Adjusters	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 8** - Agency Split No Available Adjusters	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 8** - Agency Split No Available Adjusters	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 9** - Agency Split Available Adjusters	Assign an Adjuster with the lower assign total value that matches the criteria of the scenario, the adjuster must belong to the unit cofigured for the specialty in the agency of the policy.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 6** - Agency Split High level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for all the specialties needs of the selected scenario	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 7** - Agency Split Specialty level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 7** - Agency Split Specialty level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 7** - Agency Split Specialty level validation	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 8** - Agency Split No Available Adjusters	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	

Adjuster Assignment **Test Class 8** - Agency Split No Available Adjusters	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 8** - Agency Split No Available Adjusters	The Adjuster Assignment process will take the normal behavior for that Specialty	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 9** - Agency Split Available Adjusters	Assign an Adjuster with the lower assign total value that matches the criteria of the scenario, the adjuster must belong to the unit cofigured for the specialty in the agency of the policy.	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 10** - Agency Split and Normal Adjuster Assignemnt mix	Assign the Adjuster with the lower assign total value that matches the criteria of the scenario. An adjuster belonging to the configured unit should be assigned for those specialties that satisfy the agency split conditions, the other ones should be assigned normally .	SOWIII	Not started	
Adjuster Assignment **Test Class 10** - Agency Split and Normal Adjuster Assignemnt mix	Assign the Adjuster with the lower assign total value that matches the criteria of the scenario. An adjuster belonging to the configured unit should be assigned for those specialties that satisfy the agency split conditions , the other ones should be assigned normally.	SOWIII	Not started	

Notes	Responsable





lanka

MAPFRE | USA

March 5, 2012
Claim CRM Release # 20120306_1

Release Notes

About this release

This release notes describe new and changed functionality and addressed issues for Pivotal Claim CRM.

Source	IMPII DEV1
Destiny	TEST

Version

Labeled Version: V6.1.0

Issues Addressed

Lanka #	Mapfre #	Description	Notes
1337	33	CDC 162050 Error generating Pdf file error message	Added a code suggested by CDC to register the error in the eventViewer.
1290	1161601	User access to configuration (System)	
716	1155246 1155248 1155257 1155337 1155345 1155454 1155458 1155555 1155560 1155599 1155266 1155667	SaveRecord Error. Event Viewer - The record you are viewing has changed by another user. Please refresh this record and re-enter your changes	
1227/1395	-	Error in Prod System in the Look Up For Policy Window	
1449	-	Add a "Trim" statement for Insert statements that involve tables with the "nom_localidad" column	Small change in a package looking for more efficient ways to reduce processing time of the sync process.

Defects Addressed

Lanka #	Mapfre #	Description	Notes
1158/1364	40	Adjuster View and Scripts Discussed	
1159/1282	41	Score of 20 on Vehicle questions shows %1 in front of the 20	
1262	43	CDC 162438: Service Center page # navigation question	This is a change that needs to be performed by our IT team in mobile system.
1275	1360	Source / Source Details Reminder message showing as an Error message. Title change needed.	
1276	1361	IMP2 - Required field * showing in Exp Date column on Look up for Policy	

New or Changed Functionality

Lanka #	Mapfre #	Description	Notes
1209		Adjusters report by scenario or company	Part of the Adjuster Assignment enhancement.
1329 - 278		Adjuster Assignment	
1402		IMP3 Project	
1465		Data Submissions - Change to CRM for the Notifications Process	

Cross Module Impacts

Mapfre QA department is requesting this section to understand the impacts to other TronWeb modules.

Module Name	Impacts
Sync	Low

Additional Implementation/Instructions

All users must have the Pivotal system closed and open again after the build to see the changes.

Backout Information

Backout Level: 3

Metadata Objects

Type	Object	New/Mod	Comments
SharePoint Portal			
Server Task	CC.EF.SERVER.FORMTASKS.SERVICEREQUEST.DLL	M	

	CRM.EF.SERVER.FORMTASKS.CONEXIONEJECUCIONCOMMERCE.DLL	M
	CRM.EF.SERVER.FORMTASKS.INCIDENT.DLL	M
	CRM.EF.SERVER.FORMTASKS.INCIDENTSERVICE.DLL	M
	CRM.EF.SERVER.FORMTASKS.INCIDENTVERSION.DLL	M
	CRM.EF.SERVER.FORMTASKS.SLETTEREXPRESS.DLL	M
	CRM.EF.SERVER.SERVICETASKS.DAILYCOUNTRESETSERVICE.DLL	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/ALTADDRESS	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/ASYNC/ASYNC/PROPERTIES	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/ADJUSTER/ADJUSTER	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/CLAIM	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/CONTACT	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/GEOGRAPHICALFIELDS	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/PIVOTALUTILITIES	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/PLASMA	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/POLICY	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/RISK	M
	SERVERTASKS/FORMSERVERTASKS/SUFFIX	M
	SERVERTASKS/SERVICESERVERTASKS/DBCONNECTION	M
	SERVERTASKS/SERVICESERVERTASKS/PLASMATESTS	M
Client Task	CRM.DATA.ELEMENTS.METADATA.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.ADJUSTER.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.CLETTEREXPRESS.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.COMPANY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.CONEXXIONEJECUCIONCOMMERCE.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.INCIDENT.ADJUSTERASSIGNMENT.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.INCIDENT.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.INCIDENT_VERSION.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.INCIDENTPROXY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.INCIDENTVERSIONPROXY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.INCIDENTWRAPUP.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.POLICY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.RN_INT_MAIL_MERGE.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.SPECIALTY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.FORMTASKS.SYSTEM.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.PROXY.ADJUSTERPROXY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.PROXY.INCIDENTSERVICEPROXY.DLL	M
	CRM.EF.CLIENT.PROXY.PLETTEREXPRESS.DLL	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/AA_SCENARIO	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/ADJUSTER	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/AGENT	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/CALLS	M
	FORMCLIENTTASKS/CC.EF.CLIENT.FORMTASKS.SERVICEREQUEST	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/COMPANYCOM	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/COMPANYCOMINCIDENTSCENARIO	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/CONTACT	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/EMPLOYEE	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/INCIDENT.VEHICLEDAMAGE	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/INCIDENTCONTACT	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/INCIDENTDETAILS	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/MESSAGE	M
	CLIENTTASKS/FORMCLIENTTASKS/POLICY HISTORY	M
	PROXYCLIENTTASKS/CC.EF.CLIENT.PROXY.SERVICEREQUESTPROXY	M
	CLIENTTASKS/PROXYCLIENTTASKS/POLICYPROXY	M
Form	LOOKUP FOR POLICY	M
	INCIDENT_DETAILS	M
	ADJUSTER	M
	ADJUSTER ASSIGNMENT	M
	INCIDENT HO	M
	RN_INT_MAILMERGE	M
	POLICY TYPE	M
	SPECIALTY	M
	COMPANY COM	M
	AGENT	M
	AGENT TW	M
Report	REPADJVIEW	M
Letter Express		
Index	AA_NEED.AA_NEED__COMP_SPECIALTY_ID	N
	AGENTSPECIALTYUNIT.AGENTSPECIALTYUNIT__AGENT_ID	M

External Logic

Type	Object	New/Mod	Comments
Package	CRM_ED.PK_PIVOTAL_SYNCHRONIZATION	M	
View			
Synonym			
Procedure			
Function			
Type			
Connection			

Data

Type	Object	New/Mod	Comments
Package			
Table			
Field			

DML Scripts

Type	Script	Reverse Script	Comments
Conf			
TW Data			

RESULTS

IMPLEMENTATION	METRIC	TIMEDURATION	CLIENTDURATION	SERVERDURATION
Old	**PROM**	388,54	316,03	72,51
	Max	48635,00	48533,00	4241,00
	Min	40,00	29,00	-426,00
	Var	745098,76	717108,07	5054,51
	DESV	863,19	846,82	71,10
	N	8459,00		
	INT	18,39481817	18,04599714	1,515053422
	Moda	151	118	32
	Mediana	193	142	49
New	**PROM**	394,89	323,65	71,25
	Max	13280,00	13213,00	689,00
	Min	39,00	30,00	-315,00
	Var	329012,34	299062,68	3002,60
	DESV	573,60	573,60	573,60
	N	8460,00		
	INT	12,22275216	12,22275216	12,22275216
	Moda	152	118	33
	Mediana	189	140	47

DIFFERENCES	PROM	1,64%	2,41%	-1,74%
	Max	-72,69%	-72,78%	-83,75%
	Min	-2,50%	3,45%	-26,06%
	Var	-55,84%	-58,30%	-40,60%